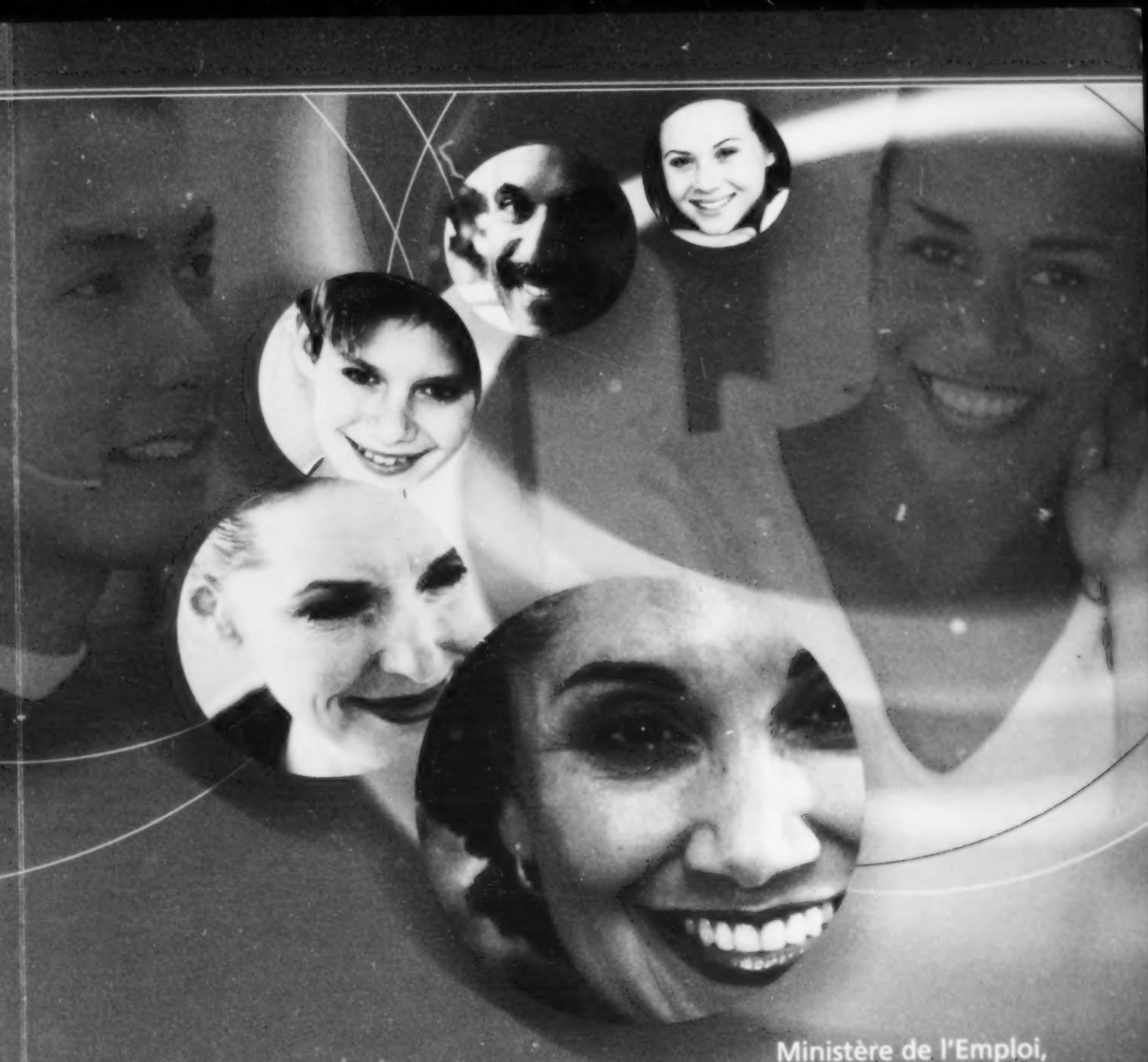


Ministère de l'Emploi,
de la Solidarité sociale et de la Famille

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

105-03359/

Ministère de l'Emploi,
de la Solidarité sociale et de la Famille

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Rédaction
Direction de la planification et de la modernisation

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Réalisation infographique
AlainShé

Ce rapport annuel de gestion 2003-2004 peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
www.messf.gouv.qc.ca

Dépôt légal - octobre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-43258-4
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN : 1707-0031

© Gouvernement du Québec

La forme masculine utilisée dans ce document
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
et ce, dans le but d'alléger le texte.

Le présent rapport annuel de gestion communique les résultats du Ministère. Pour une information plus détaillée sur les résultats des agences et de certaines unités administratives du Ministère, le lecteur est invité à consulter les rapports annuels de gestion ou d'activité d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, du Centre de recouvrement, du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, du Fonds québécois d'initiatives sociales[1] et du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

1 Le Fonds québécois d'initiatives sociales a entrepris ses activités le 1er avril 2003. Il a acquis les droits et a assumé les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail jusqu'au 31 mars 2004.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et à la Loi sur l'administration publique, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2004.

Ce document rend compte des résultats stratégiques du Ministère et comprend des renseignements d'intérêt public. L'accompagnent les rapports annuels de gestion des agences du Ministère, soit la Sécurité du revenu, Emploi-Québec et le Centre de recouvrement.

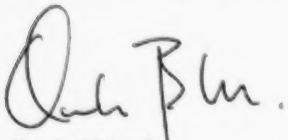
Au cours de la dernière année, des changements d'importance, opérés dans la structure gouvernementale, ont notamment mené à la création, le 29 avril 2003, du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Un ministère résolument tourné vers les citoyennes et les citoyens et donc très significatif, sur les plans social et économique, pour la population québécoise.

C'est dans ce contexte que le Ministère a poursuivi ses actions touchant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le développement de l'emploi, les changements démographiques, ainsi que le développement et le financement des services de garde.

Je suis fier des réalisations dont fait état ce rapport annuel; elles reflètent fort bien la qualité des actions que le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a su mener durant sa première année d'existence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,



Claude Béchard
Québec, octobre 2004

Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et à la Loi sur l'administration publique, je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour l'année 2003-2004.

Vous pourrez constater que la plupart des cibles que le Ministère s'était fixées ont été atteintes, et ce, en conformité avec ses orientations stratégiques visant à contribuer au développement social et à la prospérité économique du Québec tout en favorisant le plein épanouissement des personnes et des familles.

Je remercie les gestionnaires et les employées et employés du Ministère pour leurs réalisations et pour la qualité des services qu'ils offrent aux citoyennes et aux citoyens.

Le sous-ministre,

François Turenne
Québec, octobre 2004

Déclaration de la direction 11

Rapport de validation du Vérificateur interne 13

1 **Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille** 15
- 1.1 La mission 17
- 1.2 L'organisation administrative 17
- 1.3 L'offre de service 19
- 1.4 La clientèle 20
- 1.5 Les partenaires 21

2 **Contexte socioéconomique au Québec** 23

3 **Dossiers majeurs** 27

4 **Utilisation des ressources** 35
- 4.1 Ressources humaines 37
- 4.2 Ressources budgétaires et financières 41
- 4.3 Ressources informationnelles 45
- 4.4 Ressources matérielles 46

5 **Engagements liés à la Loi sur l'administration publique** 47
- 5.1 Déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens 49
- 5.2 Plans stratégiques 2001-2004 50
- 5.3 Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004 50

6 **Résultats** 51
- 6.1 Résultats concernant les plans stratégiques 53
- 6.2 Résultats concernant les déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens 81
- 6.3 Évaluation 92
- 6.4 Recherche 93

7 **Exercice du pouvoir discrétionnaire par le ministre** 95

8 **Perspectives pour 2004-2005** 99

Annexes 107

Annexe 1
Rapport d'activité 2003-2004 du Bureau des renseignements et plaintes 109

Annexe 2
Énoncé des moyens mis en place pour gérer les risques 116

Annexe 3
Déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens 119

Annexe 4
Principales caractéristiques de la clientèle de l'assistance-emploi en mars 2004 123

Annexe 5
Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2004 125

Annexe 6
Organigramme du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille au 31 mars 2004 127

Annexe 7
Carte du réseau des centres locaux d'emploi 128

Annexe 8
Politique linguistique du Ministère 129

Annexe 9
Accès aux documents du Ministère et protection des renseignements personnels 130

Annexe 10
Éthique au Ministère 131

Annexe 11
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 132

Annexe 12
Lois administrées 137

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées.

Le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille décrit fidèlement sa mission et ses mandats, présente les objectifs des planifications stratégiques 2001-2004 et des déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens pour les volets Emploi, Solidarité sociale et Famille.

Tout au long de l'année financière, afin de garantir la réalisation des objectifs fixés, la direction a maintenu, intensifié et consolidé des systèmes d'information et des mesures de contrôle efficaces, ainsi que le décrit l'annexe 2 *Énoncé des moyens mis en place pour gérer les risques*.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport de gestion. Je déclare donc que l'information et les résultats contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004. Les membres du comité de direction ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Le sous-ministre,

François Turenne
Québec, octobre 2004

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z

Monsieur,

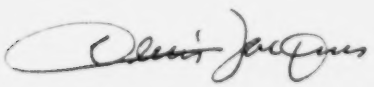
Nous avons procédé à l'examen des résultats relatifs aux indicateurs annoncés dans les plans stratégiques 2001-2004 ainsi que dans les déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère et présentés dans son rapport annuel de gestion 2003-2004.

La direction du Ministère a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats relatifs aux indicateurs.

Pour ce faire, nous avons à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère, à analyser des systèmes de compilation de données et à effectuer des sondages. Ces travaux sont effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre mission d'examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats concernant les indicateurs examinés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Vérificateur interne,



Denis Jacques
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
Québec, octobre 2004

1. Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famillle

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a été créé par décret gouvernemental en avril 2003 à même les composantes de l'ancien ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, institué en mars 2001, et du ministère de la Famille et de l'Enfance, mis en place en juillet 1997.

1.1 La mission

Le Ministère contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant le plein épanouissement des personnes et des familles par :

- la promotion de l'emploi et du développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail;
- le soutien aux familles et au développement des enfants;
- le soutien financier aux personnes et aux familles démunies ainsi que la coordination de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

1.2 L'organisation administrative

Pour réaliser sa mission, le Ministère est doté d'une structure administrative fondée sur trois réseaux complémentaires : Emploi-Québec, la Sécurité du revenu et les Services à la famille.

Les directions régionales d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu, les quatre directions des services à la famille, les 154 centres locaux d'emploi où travaillent de concert Emploi-Québec et la Sécurité du revenu, le Centre de communication avec la clientèle avec ses deux points de service et le Centre d'assistance au placement à Emploi-Québec assurent la présence du Ministère dans les 17 régions administratives du Québec. Ces unités régionales sont soutenues par les unités centrales d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu et des Services à la famille.

1.2.1 Emploi-Québec

Emploi-Québec est une agence gouvernementale au sein du Ministère depuis juin 2002. Depuis sa création en 1998, Emploi-Québec a pour mission :

- d'améliorer le fonctionnement du marché du travail;
- d'établir un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- de réduire le chômage, l'exclusion sociale et professionnelle, les pertes d'emplois, l'instabilité de l'emploi, les obstacles à la création d'emplois ainsi que les coûts socioéconomiques qui y sont associés.

Par ses diverses interventions planifiées en partenariat avec différents acteurs, Emploi-Québec contribue à corriger les problèmes structurels du marché du travail afin que la qualification de la main-d'œuvre québécoise réponde aux besoins de ce marché.

En vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, la Commission soutient de façon importante le Ministère dans la réalisation de sa mission. À cet effet, elle exerce un rôle de conseil, participe à la gestion d'Emploi-Québec et détient un pouvoir d'initiative. Elle est, par ailleurs, directement associée à la préparation du plan d'action d'Emploi-Québec, en plus de participer à la mise en œuvre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

1.2.2 La Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et des familles à faible revenu. Elle est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Depuis le début de l'exercice 2001-2002, elle est une agence gouvernementale au sein du Ministère.

La Sécurité du revenu fournit une aide financière aux personnes et aux familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et contribue, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des problèmes, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes.

1.2.3 Les Services à la famille

Les Services à la famille ont la responsabilité de la gestion, de l'implantation et de la consolidation des services et des mesures destinés à la famille et à l'enfance, de même que de la concertation en ces domaines. De plus, ils sont responsables de la conception, de l'organisation et de la mise en œuvre des mesures soutenant le financement des services de garde et le développement de la main-d'œuvre du réseau des services de garde ainsi que du traitement des plaintes relatives aux services de garde.

1.2.4 Le Centre de recouvrement

Le Ministère compte sur le Centre de recouvrement, une agence spécialisée en matière de protection et de recouvrement des sommes qui lui sont dues. Le Centre formule également des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes opérationnels, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. En exerçant ce rôle, le Centre s'inscrit dans les objectifs stratégiques du Ministère et respecte les orientations gouvernementales de saine gestion des fonds publics. De plus, grâce à ses interventions, le Centre permet au Ministère d'exercer sa mission de façon équitable envers l'ensemble de sa clientèle.

1.2.5 Les unités centrales

Le Ministère compte également quatre grandes directions générales : la Direction générale de la planification et des services aux citoyens, la Direction générale des services à la gestion, la Direction générale des politiques et la Direction générale des politiques familiales.

La Direction générale de la planification et des services aux citoyens coordonne la modernisation de l'offre de service du Ministère, les communications internes et externes ainsi que les dossiers ministériels relatifs aux affaires canadiennes et internationales. Elle assume également un leadership pour l'amélioration continue de la qualité des services aux citoyens, fournit l'information sur les programmes, mesures et services du Ministère et assure la gestion des plaintes des volets Emploi et Solidarité sociale, des demandes de révision et des interventions du Fonds québécois d'initiatives sociales.

La Direction générale des services à la gestion assure la gestion des ressources budgétaires, financières et matérielles ainsi que des technologies de l'information. À cet effet, elle appuie les agences et les unités centrales dans l'exercice de leurs responsabilités en ces matières. Elle les soutient également dans la fourniture des biens et des services requis pour assurer la réalisation des activités du Ministère.

La Direction générale des politiques contribue au bon fonctionnement du marché du travail, au développement de la main-d'œuvre et à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans la perspective d'une société solidaire. Ses fonctions d'élaboration de politiques et d'orientations, de coordination et de conseil auprès des autorités ministérielles s'exercent dans le champ des missions Emploi et Solidarité sociale. À cet égard, elle est soutenue par une infrastructure de connaissances : la recherche, l'analyse prospective, l'évaluation des politiques et des programmes et les statistiques officielles.

La Direction générale des politiques familiales a pour mandat de proposer une vision globale de la politique familiale qui tient compte de l'évolution et des besoins des familles. Elle dégage les tendances actuelles et futures et les enjeux touchant les familles. Par ses travaux, elle contribue à créer des conditions favorables à l'épanouissement et au développement des familles. Elle soutient également la concertation avec les partenaires gouvernementaux et externes associés au domaine de la famille et suscite l'établissement de réseaux de services répondant aux besoins exprimés.

Plusieurs autres unités administratives relèvent directement du sous-ministre : le Secrétariat du Ministère, la Direction des affaires juridiques, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, la Direction des ressources humaines ainsi que la Direction du bureau de Solidarité jeunesse.

1.2.6 Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec administre le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en vue de soutenir financièrement la mission des organismes communautaires qui interviennent principalement en défense collective des droits ainsi que les organismes sans port d'attache. Le Secrétariat remplit également des mandats interministériels relatifs au soutien gouvernemental au milieu communautaire et favorise le développement du savoir-faire en matière d'action communautaire. À cet égard, il joue le rôle de maître d'œuvre pour la mise en place de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Dans la même veine, il veille à l'actualisation des *Orientations gouvernementales en matière d'action bénévole* et coordonne l'organisation du prix Hommage bénévolat-Québec.

1.3 L'offre de service

Le Ministère présente une offre de service dans les domaines de l'emploi, de la solidarité sociale, de la famille et de l'aide aux organismes communautaires. Cette offre porte sur :

- une aide financière pour les personnes et les familles, particulièrement celles à faible revenu;
- une aide financière pour des entreprises et des organismes qui ont des besoins spécifiques;
- l'organisation et le soutien de l'offre en services de garde éducatifs;
- les services et les conseils aux entreprises et aux organismes;
- les renseignements et l'information aux personnes et aux familles;
- les services d'information sur le marché du travail;
- les services de placement;
- les services liés au développement de la formation et à la qualification professionnelle de la main-d'œuvre.

1.4 La clientèle

Dans le domaine de la main-d'œuvre et de l'emploi, le Ministère participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail de même qu'à celle de l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Ses divers services sont disponibles à l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise et des employeurs. Ainsi :

- les personnes à la recherche d'un emploi, particulièrement celles qui sont à risque de chômage prolongé;
- les personnes qui risquent de perdre leur emploi;
- les employeurs chez qui des emplois risquent d'être perdus ou de ne pas être créés, ou qui éprouvent des difficultés à pourvoir des postes vacants;
- les employeurs désireux d'améliorer la gestion de leurs ressources humaines ou de développer les compétences de leur personnel.

En matière de solidarité sociale, le Ministère a comme mandats la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, l'aide de dernier recours et l'intégration au marché du travail. Différents programmes et mesures sont accessibles à la clientèle. Ainsi :

- toute personne dont les ressources sont insuffisantes pour combler ses besoins essentiels peut bénéficier du Programme d'assistance-emploi;
- les familles à faible revenu, qui ont au moins un enfant à charge, peuvent s'inscrire au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT);
- les jeunes de moins de 25 ans, à risque élevé de chômage de longue durée, trouveront de l'aide dans le programme Solidarité jeunesse;
- les jeunes mères prestataires de l'assistance-emploi, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, qui désirent intégrer de façon durable le marché du travail grâce à une formation diplômée, peuvent participer à Ma place au soleil.

Au regard de sa responsabilité de coordination de la politique familiale et particulièrement dans les programmes dont il est responsable, le Ministère définit sa clientèle de la manière suivante :

- les familles ayant des enfants, de leur naissance jusqu'à leur fréquentation du niveau de la maternelle;
- les services de garde éducatifs;
- les familles, particulièrement les familles à faible revenu, qui ont des enfants de moins de 18 ans et qui reçoivent l'allocation familiale;
- les familles qui ont des enfants présentant une déficience qui les limite de façon importante et durable dans les activités de la vie quotidienne et qui reçoivent l'allocation pour enfant handicapé accordée jusqu'à ce que l'enfant atteigne 18 ans ou que cesse sa déficience.

Dans le cadre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des programmes administrés par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, la clientèle visée par le Ministère réunit :

- les organismes communautaires ainsi que les ministères et organismes gouvernementaux touchés par la politique gouvernementale;
- les organismes communautaires qui œuvrent en défense collective des droits, ceux qui sont temporairement sans port d'attache ainsi que tous les organismes communautaires qui réalisent des projets de développement tant en action communautaire que sous forme d'action bénévole.

1.5 Les partenaires

Le Ministère, en collaboration avec différents partenaires nationaux, régionaux et locaux, voit à l'élaboration d'objectifs communs et à la recherche de solutions mutuellement avantageuses dans le domaine de la main-d'œuvre et de l'emploi. Les partenaires du Ministère sont, notamment, la Commission des partenaires du marché du travail, les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les organismes communautaires en employabilité. De plus, le gouvernement du Canada contribue financièrement à certaines mesures mises en place par le gouvernement du Québec afin de favoriser l'employabilité des personnes handicapées.

En outre, le Ministère coordonne son action avec celle d'un ensemble de ministères et d'organismes à vocation sociale et économique. Il offre des services en collaboration avec les réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux, les organismes régionaux, locaux et sectoriels ainsi que les ressources spécialisées travaillant dans les domaines de l'emploi et de la main-d'œuvre, de la lutte contre la pauvreté et du soutien aux personnes démunies.

En matière de politique familiale, le Conseil de la famille et de l'enfance, le Réseau des répondants et répondantes en matière de politique familiale et la Régie des rentes du Québec sont des partenaires gouvernementaux de premier plan. Le Ministère s'associe aussi à des partenaires nationaux, régionaux et locaux, notamment les organismes communautaires qui travaillent auprès des familles, les regroupements et associations du réseau de services de garde, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau scolaire, les conseils régionaux de développement, les milieux de travail et les municipalités.

2. Contexte socioéconomique au Québec

La croissance économique

L'économie québécoise a poursuivi sa croissance en 2003. Soutenu par une demande intérieure vigoureuse, elle-même aidée par un niveau de confiance élevé des ménages et des entreprises ainsi que des taux d'intérêt faibles, le produit intérieur brut (PIB) réel a progressé de 1,9 % au cours de 2003.

Le marché du travail

Sur le plan de l'emploi, l'année 2003 s'inscrit de façon positive au bilan avec une création nette de 57 200 nouveaux emplois, soit un accroissement de 1,6 %. L'ensemble de la création d'emplois en 2003 venait du secteur tertiaire, et plus de la moitié des nouveaux emplois étaient à temps partiel. À la fin de 2003, le Québec comptait plus de 3,6 millions d'emplois.

La création d'emplois s'est répercutée inégalement sur les hommes et les femmes. En effet, les femmes ont accaparé plus de 80 % des emplois créés entre 2002 et 2003, mais elles ont également été plus nombreuses à se joindre à la population active (+62 100). Malgré une hausse de leur taux de chômage à 8,6 %, les femmes occupent maintenant 46,3 % des emplois. Par ailleurs, les 25 à 44 ans ont vu leur nombre d'emplois chuter de 20 800 en 2003, alors que des gains importants (+66 100) ont été observés chez les 45 à 64 ans.

La confiance de la population à l'égard du marché du travail ne s'est pas estompée, comme en fait foi le taux d'activité qui a atteint le niveau record de 66,0 %. Pareillement, le taux d'emploi des 15 à 64 ans, soit la proportion de cette tranche d'âge de la population qui occupe un emploi, a atteint un autre sommet à 69,9 %.

La population active, soit le nombre de personnes qui occupent un emploi ou en cherchent un, a aussi augmenté (+86 600), et ce, plus rapidement que le nombre de postes disponibles.

L'évolution démographique

Au cours des dernières années, le nombre des naissances a fluctué entre 72 000 et 73 000 annuellement. En 2003, ce nombre était de 73 600, ce qui constitue une légère hausse par rapport à l'année précédente. L'indice synthétique de fécondité, ou le nombre moyen d'enfants par femme, s'est établi en 2003 à 1,48 enfant par femme et demeure bien inférieur au seuil de 2,1 nécessaire pour assurer le remplacement des générations. À cet égard, le Québec se situe à mi-chemin entre les pays à fécondité plus élevée (pays scandinaves notamment) et ceux qui présentent des niveaux inférieurs (pays d'Europe du Sud).

Malgré le faible nombre de ses naissances, le Québec a connu en 2003 un regain de la croissance de sa population. Pour une rare fois au cours des trente dernières années, le Québec n'a pas été perdant en échanges migratoires avec les autres provinces. Le nombre de personnes arrivant au Québec en provenance du reste du Canada a été quelque peu supérieur au nombre de celles qui ont quitté le Québec pour aller vivre dans une autre province. De plus, le nombre d'immigrants accueillis au Québec en 2003 (39 500) en provenance de pays étrangers est supérieur à celui des années passées. L'amélioration de notre bilan migratoire en 2003 peut s'expliquer en partie par la performance économique du Québec.

L'assistance-emploi

Au cours des dernières années, les programmes, mesures et services offerts par le Ministère par l'intermédiaire du personnel des réseaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec ainsi que la bonne conjoncture économique ont favorisé l'intégration au travail d'un nombre important de prestataires de l'assistance-emploi. Ainsi, pour la huitième année consécutive, la proportion de prestataires de l'assistance-emploi parmi la population québécoise de 18 à 64 ans, désignée comme le taux d'assistance-emploi chez les adultes, a diminué au Québec, s'établissant à 8,1 % en mars 2004.

La majorité des personnes qui n'ont pu intégrer le marché du travail malgré ce contexte favorable ont un profil qui comporte de nombreuses contraintes à l'emploi. De fait, la clientèle de l'assistance-emploi tend à s'alourdir. Il a également été constaté que les adultes de 35 ans et plus qui vivent seuls, ceux qui ont cumulé dix ans et plus de présence à l'aide et ceux qui sont nés à l'extérieur du Canada sont de plus en plus nombreux. Il est toutefois important de rappeler que la hausse de la proportion des personnes seules a également été observée dans la population en général. À l'inverse, le nombre de familles monoparentales a proportionnellement augmenté dans la population québécoise, alors qu'il a diminué à l'assistance-emploi.

La conjoncture de la pauvreté

Au cours des récentes années, la situation économique s'étant améliorée, le Québec a connu une baisse du nombre de chômeurs et de prestataires de l'assistance-emploi, ce qui, par conséquent, aurait permis à de nombreuses personnes de sortir de la pauvreté. La situation s'est améliorée particulièrement pour certains groupes, à savoir les personnes âgées et les familles monoparentales. On observe cependant une tendance à la hausse des inégalités de revenus, surtout chez les personnes seules.

Il n'existe pas de seuil officiel de pauvreté au Québec ou au Canada, car il n'y a pas de consensus sur la manière de mesurer un tel seuil. De concert avec quelques autres ministères et organismes, dont l'Institut de la statistique du Québec, le Ministère privilégie deux mesures, soit la mesure de faible revenu après impôts et la mesure du panier de consommation élaborée par Développement des ressources humaines Canada (DRHC)[2] en mai 2003. La première est une mesure relative utile lors des comparaisons internationales. La seconde est une mesure absolue du revenu disponible à la consommation.

Selon la mesure de faible revenu après impôts, 12,9 % des ménages québécois vivraient sous ce seuil comparativement à 14,3 % pour l'ensemble du Canada. Selon la mesure du panier de consommation, le Québec, en l'an 2000, comptait 11,9 % de personnes pauvres, comparativement à 11,0 % en Ontario et à 13,1 % pour l'ensemble du Canada. Le Québec comptait aussi, toujours en 2000, 14,2 % de familles pauvres, comparativement à 13,2 % en Ontario et à 15,5 % pour l'ensemble du Canada.

2 Ce ministère est maintenant appelé Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC).

3. Dossiers majeurs

Au cours de la dernière année, le Ministère a mené diverses actions touchant, notamment, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le développement de l'emploi, les changements démographiques, la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale ainsi que le développement et le financement des services de garde éducatifs.

Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

En 2003-2004, les travaux conduisant à l'élaboration du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale se sont poursuivis avec les partenaires, tout en tenant compte des choix et des priorités politiques du gouvernement, de la modernisation de l'État et de la situation des finances publiques.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est entré en vigueur le 1er avril 2003. Le budget alloué en 2003-2004 a été de 48,4 millions de dollars. Comme le prévoyait la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Fonds québécois d'initiatives sociales a acquis les droits et a assumé les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail jusqu'au 31 mars 2004.

Il a également pris des engagements pour la réalisation des premiers plans d'action locaux de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans les municipalités régionales de comté de la Haute-Gaspésie et de Témiscouata, pour l'entente de développement social et communautaire et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dans le cadre du contrat de ville avec Montréal, et pour le projet de partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon destiné aux jeunes enfants de 0 à 6 ans et leur famille de milieux défavorisés.

Plan d'action sur les changements démographiques et le vieillissement

Les enjeux et les problématiques reliés aux changements démographiques qui sollicitent l'attention du Ministère sont nombreux et variés : le vieillissement de la main-d'œuvre, la retraite progressive et la sécurité du revenu des personnes retraitées, le soutien aux entreprises en matière de planification de la main-d'œuvre et de gestion des âges, les investissements dans le capital humain et la formation continue, la reconnaissance des qualifications professionnelles des personnes immigrantes et l'insertion en emploi, l'aide aux familles pour faciliter la réalisation de leur désir d'avoir des enfants, la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale, l'insertion en emploi des segments de la population qui ont un potentiel élevé de participation au marché du travail et l'adaptation de l'offre de service pour tenir compte des changements aux profils des clientèles.

Le comité exécutif du Ministère a adopté en avril 2003 un plan d'action en matière de changements démographiques et de vieillissement de la population. Ce plan d'action comporte plus de 50 actions dont la réalisation s'échelonne jusqu'en 2005-2006. Six orientations sont à la base de la planification établie : l'amélioration de l'anticipation de la demande et de l'offre de main-d'œuvre, la planification des ajustements requis, le développement des compétences, la lutte contre les obstacles à l'entrée des personnes sur le marché du travail, la conciliation des différents temps de la vie et le prolongement de la vie active des travailleurs. Après une première année, un exercice de suivi du plan d'action est en cours afin de dresser un bilan des réalisations et d'effectuer, au besoin, une mise à jour en fonction des changements récents.

Élargissement de la clientèle de Solidarité jeunesse

Le programme Solidarité jeunesse offre une solution de rechange à l'assistance-emploi. Il consiste à proposer aux jeunes qui déposent une demande d'aide financière la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme à l'endroit du régime de soutien du revenu.

À la suite des recommandations formulées par les intervenants de Solidarité jeunesse lors du Forum sur la recherche-action tenu à l'automne 2002 et des travaux d'évaluation réalisés, plusieurs bonifications au projet ont été apportées durant l'exercice 2003-2004.

Le 1er avril 2003, la recherche-action Solidarité jeunesse devenait officiellement un programme ministériel. Le 1er octobre 2003, ce programme s'est étendu aux jeunes de 21 à 24 ans, et cet élargissement permet de rejoindre et d'aider plus de jeunes dans chacune des communautés du Québec. Soulignons enfin que pour l'exercice 2003-2004, 5 853 jeunes ont entrepris une participation avec Solidarité jeunesse.

Mise en œuvre de Place à l'emploi

En juillet 2003, le Ministère souhaitait favoriser, avec l'implantation de Place à l'emploi, l'insertion rapide en emploi des personnes qui déposent une demande d'assistance-emploi et des prestataires présents à l'aide qui ont la capacité d'intégrer un emploi. De cette manière, le Ministère misait sur une prise en charge rapide de l'accompagnement et du suivi dans les démarches d'emploi des personnes.

L'évaluation réalisée à l'automne 2003 a permis de constater que l'implantation de Place à l'emploi s'était faite de façon progressive et que des améliorations importantes devaient être apportées relativement à l'engagement de rencontrer les personnes dans les 24 heures. Elle a aussi conclu que cette opération a été l'occasion d'une coordination et d'arrimages importants entre les modules Emploi-Québec et Sécurité du revenu dans les centres locaux d'emploi, en vue d'offrir un service intégré.

Ces constats ont donné lieu à la mise en place de certaines mesures visant à répondre aux difficultés relevées, à la formation de l'ensemble du personnel et à des ajustements dans l'organisation du travail.

Mise en place du Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources

Le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources est entré en vigueur le 1er mai 2003. Il a pour objet d'accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources. On veut ainsi éviter que ces travailleurs aient à quitter leur région, à puiser dans leurs épargnes ou à liquider une partie de leurs biens. Ce programme permet aussi d'éviter l'exode de travailleurs qualifiés et de prévenir l'entrée à l'assistance-emploi des travailleurs concernés.

La principale différence entre ce programme et celui de l'assistance-emploi est que les avoirs liquides et les biens ne sont pas comptabilisés pour établir l'admissibilité et le montant de la prestation au programme exceptionnel.

La Sécurité du revenu est responsable de la mise en œuvre de ce programme et de son administration. Pour en connaître plus sur le sujet, le lecteur est invité à consulter le rapport annuel de gestion de cette agence.

Entente entre le Québec et le Nouveau-Brunswick sur l'industrie du crabe

Depuis 1998, on assiste à une diminution de la durée moyenne des emplois dans le secteur de la transformation du crabe dans la péninsule acadienne et en Gaspésie. La faible disponibilité d'autres emplois occasionne un problème social et économique dans ces deux régions. Des projets temporaires de création d'emplois ont été mis en place afin de permettre aux travailleurs de cette industrie de cumuler assez de semaines de travail pour avoir droit à des prestations d'assurance-emploi. Le problème persiste néanmoins.

Étant donné que le Québec et le Nouveau-Brunswick doivent faire face à des problèmes identiques dans ce domaine, les deux gouvernements ont convenu de signer, en février 2004, un protocole par lequel ils s'engagent à bâtir une stratégie commune de stabilisation des emplois et à faire front commun pour négocier efficacement avec les autorités fédérales et les employeurs visés dans les deux régions.

La première avenue priorisée par les gouvernements est sans contredit la prolongation de la saison d'activité des travailleurs, la diversification du travail et la stabilisation de l'emploi. Durant la période transitoire qui mènera à la mise en œuvre complète de la stratégie, le gouvernement québécois a annoncé une participation financière aux emplois transitoires sur une base décroissante pour trois ans en partenariat avec le secteur privé. Ainsi, les travailleurs des usines de transformation pourront avoir accès à des travaux d'utilité collective pour compléter une saison de travail trop courte en usine.

Projets-pilotes de conciliation travail-études : « Première qualification pour les jeunes prestataires de l'assistance-emploi de moins de 25 ans »

Un investissement de 5 millions de dollars permettra d'aider des jeunes prestataires de l'assistance-emploi à acquérir une formation de base en plus d'obtenir une première qualification, tout en occupant un emploi régulier. Le développement des projets-pilotes a nécessité un travail concerté et étroit entre les maisons d'enseignement, les employeurs, les organismes jeunesse, la Sécurité du revenu et Emploi-Québec.

Ces projets se dérouleront de mars 2004 à juin 2005. Au 31 mars 2004, 12 propositions élaborées par des promoteurs, en collaboration avec les directions régionales d'Emploi-Québec, ont été approuvées par le comité de gestion d'Emploi-Québec pour un engagement financier de 3,4 millions de dollars.

Modification au seuil d'assujettissement de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre

La Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre stipule que le gouvernement fixe, par règlement, le seuil d'assujettissement des employeurs à l'obligation d'investir annuellement 1 % de leur masse salariale dans la formation de la main-d'œuvre. Adopté en décembre 1995, le Règlement sur la détermination de la masse salariale établissait, à compter de 1998, un seuil de 250 000 $ pour les petits employeurs visés.

En décembre 2003, un nouveau règlement portant le seuil d'assujettissement à un million de dollars a été adopté par le gouvernement et est entré en vigueur le 1er janvier 2004. Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a déclaré que l'allégement proposé traduisait l'intention du gouvernement de réduire le fardeau que représentent les multiples obligations administratives et réglementaires imposées aux petites et moyennes entreprises, comme cela était demandé depuis plusieurs années par le Groupe de travail sur l'allégement réglementaire.

Conciliation travail-famille

Une recherche qualitative a été menée à l'automne 2003 auprès de petites et moyennes entreprises (moins de 100 employés) appartenant aux trois grands secteurs de l'activité économique (primaire, secondaire et tertiaire) de différentes régions du Québec. Cette recherche a permis de colliger des données sur les réalités et les besoins des parents travailleurs et des employeurs en matière de conciliation travail-famille. Les résultats de cette recherche, que l'on publiera sous peu et qui seront disponibles sur le site Internet du Ministère, devraient notamment servir à mieux guider l'action gouvernementale.

Le gouvernement du Québec a réaffirmé son intention d'élaborer, d'ici à l'automne 2004, une politique gouvernementale de conciliation travail-famille. Un document de consultation a été produit afin d'inviter les personnes et les organisations intéressées à formuler des commentaires, à partager leur avis sur les réalités des familles et des milieux intéressés par cette question ainsi qu'à suggérer des priorités et des pistes d'action qui permettront d'aller de l'avant.

Développement et financement des services de garde éducatifs

En août 2003, la population et les partenaires du Ministère étaient conviés à participer à une consultation publique sur différents scénarios de développement et de financement des services de garde éducatifs. Cette démarche visait à trouver des solutions équitables et réalistes qui assureraient la pérennité, l'accessibilité et la qualité des services de garde éducatifs.

Pour atteindre l'objectif de 200 000 places à contribution réduite, trois scénarios de développement étaient proposés pour la création des 12 200 places restantes : exclusivement en milieu familial, exclusivement en garderie ou de façon partagée à raison de 10 000 places en garderie et de 2 200 places en halte-garderie.

Les trois scénarios de financement offraient la possibilité d'une tarification unique fixe, d'une tarification modulée en fonction du revenu ou d'une contribution parentale établie en proportion du coût global de fonctionnement des services de garde éducatifs.

Pour la première fois de son histoire, le gouvernement québécois a introduit une consultation des citoyens par Internet à laquelle 5 026 répondants ont pu participer. Par ailleurs, 53 groupes ont soumis un mémoire pour présenter leurs positions. Les ministres ont également invité vingt groupes à s'exprimer dans le cadre d'audiences publiques tenues en août 2003.

Durant l'année 2003-2004, 1,3 milliard de dollars ont été investis pour le bon fonctionnement des services de garde éducatifs. L'augmentation considérable des coûts du réseau et la volonté d'en assurer l'évolution et le maintien à long terme incitaient le gouvernement à adopter, en décembre 2003, la Loi modifiant la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance. L'une des mesures inscrites dans la Loi était de porter la contribution parentale à 7 $ par jour, ce qui représente, en 2003-2004, 14,7 % du coût moyen d'une place, le gouvernement en assumant 85,3 %. En février 2004, le gouvernement a annoncé le plan d'autorisation des 11 960 places à contribution réduite, places qui permettront d'atteindre l'objectif des 200 000 places au plus tard en mars 2006.

L'une des modifications apportées à la Loi a par ailleurs donné la possibilité à des garderies privées existantes et à de nouveaux titulaires de permis d'avoir accès à un financement, ce qui permis à plusieurs parents de bénéficier de tarifs à 7 $ au lieu de tarifs fixés par les services de garde qui peuvent dépasser 30 $ par jour par enfant.

Statut des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial

En adoptant la Loi modifiant la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance, le gouvernement venait préciser le statut des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. D'une part, la Loi confirme leur statut de prestataire de services au sens du Code civil, donc de travailleurs autonomes. D'autre part, elle prévoit la reconnaissance d'associations représentatives des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Ces associations seront les interlocuteurs privilégiés du Ministère pour conclure des ententes. Cette loi représente une étape significative vers une amélioration globale des conditions d'exercice des personnes responsables de services de garde en milieu familial.

Opinion de la Cour d'appel du Québec sur le régime d'assurance parentale

La Loi sur l'assurance parentale a été adoptée à l'unanimité en mai 2001. Le régime québécois d'assurance parentale, qui vise à faciliter la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, offrirait aux parents naturels ou adoptifs un mode de financement plus inclusif, plus flexible et offrant de meilleures prestations que celui offert par le gouvernement fédéral.

En dépit de l'adoption de cette loi, le gouvernement du Canada a refusé à l'époque de reprendre les négociations, rompues depuis 1997. Le gouvernement du Québec a alors décidé de contester devant la Cour d'appel du Québec la validité constitutionnelle des régimes de prestations de maternité et de prestations parentales prévus aux articles 22 et 23 de la Loi sur l'assurance-emploi. La Cour d'appel du Québec a rendu son opinion publique le 27 janvier 2004; elle concluait que ces articles empiètent sur la compétence des provinces et excèdent la compétence du Parlement du Canada.

Le 30 janvier 2004, le premier ministre du Québec et le premier ministre du Canada se sont entendus pour que des négociations débutent le plus rapidement possible. Des discussions ont été amorcées en mars 2004.

4. Utilisation des ressources

4.1 Ressources humaines

4.1.1 L'effectif

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées dont 70 % se trouvent dans les directions régionales et les centres locaux d'emploi répartis dans les 17 régions administratives du Québec.

Au 31 mars 2004, le Ministère comptait 7 420 employés, dont 6 386 employés réguliers, soit une diminution de 8 % de l'effectif total des deux ministères avant leur regroupement. En effet, au 31 mars 2003, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale comptait 7 624 employés alors que le ministère de la Famille et de l'Enfance en comptait 465, soit un total de 8 089 employés pour les deux ministères.

Répartition du personnel en place au Ministère
31 mars 2004

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre	397
Professionnel	1 750
Technicien	3 868
Personnel de soutien	1 398
Ouvrier	7
TOTAL	**7 420**

Remarque : Ces données excluent le personnel de cabinet, les étudiants et les stagiaires ainsi que le personnel embauché à des fins de suppléance. Les données excluent également le personnel de la Ville de Montréal, soit 268 personnes à Emploi-Québec, prêtées au Ministère, mais soumises aux conditions de travail de la Ville, et 784 personnes à la Sécurité du revenu, dirigées par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

Au cours du dernier exercice, le Ministère a utilisé globalement (en incluant tous les fonds relevant de sa responsabilité) 7 483 équivalents à temps complet (ETC).

Effectifs réguliers, occasionnels et total, 2003-2004

	ETC[1] utilisés		
	Réguliers	Occasionnels	Total
Emploi-Québec[2]	2 312	469	2 781
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	53	14	67
Sécurité du revenu[2]	2 160	633	2 793
Centre de recouvrement	184	97	281[4]
Services à la famille	213	43	256
Unités centrales[3]	1 188	93	1 281
Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec	24	0	24
TOTAL	**6 134**	**1 349**	**7 483**

(1) ETC : équivalent à temps complet.

(2) Les données n'incluent pas les 268 employés d'Emploi-Québec, prêtés par la Ville de Montréal en vertu d'une convention relative à l'organisation des services d'emploi sur ce territoire, et les 784 employés de la Sécurité du revenu, dirigés par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

(3) Les unités centrales du Ministère incluent le Fonds des technologies de l'information et le Fonds québécois d'initiatives sociales.

(4) L'écart entre le total inscrit dans le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement et celui qui est inscrit dans le présent rapport s'explique par le fait que certains effectifs effectuant des travaux de recouvrement sont comptabilisés à la Sécurité du revenu et à la Ville de Montréal.

4.1.2 L'accès à l'égalité et le renouvellement de la main-d'œuvre

Groupes	Taux d'embauche		Taux de représentativité	
	Cibles gouvernementales (%)	Résultats ministériels (%)	Cibles gouvernementales (%)	Résultats ministériels (%)
Jeunes de moins de 35 ans	70	41,8	s. o.	12,5
Membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones	25	7,0	9	3,2
Personnes handicapées	s. o.	s. o.	2	0,9
Femmes cadres	s. o.	s. o.	20	46,2
Étudiants (communautés culturelles, anglophones et autochtones)	25	33,2	s. o.	s. o.

Conformément aux plans d'action gouvernementaux de rajeunissement et de diversification de l'effectif de la fonction publique, le Ministère s'est appliqué, au cours de l'exercice 2003-2004, à favoriser l'embauche de nouveaux employés de moins de 35 ans, de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones. Les taux d'embauche obtenus sont comparables à ceux que l'on a observés au cours des exercices précédents. Il est important de savoir que la déclaration d'appartenance à l'un ou l'autre des groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité s'effectue sur une base volontaire. En 2003-2004, seulement 60 % du nouveau personnel recruté a accepté de remplir le formulaire permettant d'évaluer son appartenance ou non à l'un des groupes cibles.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Ministère s'est également doté d'une politique portant sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant une incapacité. Cette politique s'inscrit dans la foulée des orientations retenues au plan d'action gouvernemental visant à accroître la représentativité des personnes handicapées dans la fonction publique québécoise.

Enfin, et en vue d'assurer la relève des personnes qui prendront leur retraite au cours de prochaines années, le Ministère a favorisé l'embauche de diplômés d'établissements d'enseignement et de personnes déclarées aptes à la suite de concours dont les conditions d'admission étaient nominales. Ces personnes ont constitué 78,6 % du nouveau personnel au Ministère en 2003-2004.

4.1.3 La formation du personnel

Au cours de l'année 2003-2004, les activités de formation ont servi principalement à l'implantation de projets informatiques majeurs ainsi qu'à la mise en place de mesures et de programmes. Dans une large mesure, elles ont aussi favorisé la mise à niveau des connaissances.

Par ailleurs, afin de répondre aux besoins du personnel, des efforts ont été consacrés à des activités de formation liées à la santé mentale, à l'approche d'intervention, aux relations d'affaires, au codéveloppement visant les gestionnaires ainsi qu'à l'intervention préventive en situation d'agressivité et de violence.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Taux du nombre de jours-personnes consacrés aux activités de formation par rapport au nombre total de jours-personnes travaillés.	3,2 %	2,5 %	78 %

Pour l'année 2003-2004, les activités de formation offertes au personnel du Ministère totalisent approximativement 36 417 jours-personnes[3], soit un taux de 2,5 % par rapport au nombre total de jours-personnes travaillés. On constate que ce résultat est moins élevé que celui de l'an dernier qui était de 42 640 jours-personnes, pour un taux de 2,8 %, notamment en raison des limites budgétaires. En tenant compte de ces limites, des efforts ont été faits afin de réaliser en priorité les formations indispensables à l'application des changements opérationnels et normatifs en vigueur durant l'année.

3 Ce nombre de jours-personnes n'inclut pas pour cette année la formation donnée aux Services à la famille, ni la formation donnée au personnel du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, ni celle donnée au personnel du Centre de recouvrement.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation du personnel.	3,1 %	1,5 %[4]	48 %

En 2003, 1,5 % de la masse salariale a été consacrée à la formation du personnel, ce qui représente 5,1 millions de dollars. Bien que la cible prévue de 3,1 % n'ait pas été atteinte, la masse salariale consacrée par le Ministère est supérieure aux exigences de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, qui stipule que l'équivalent d'au moins 1 % de cette masse salariale doit être consacré à la formation du personnel.

4.1.4 L'innovation et la consultation au Ministère

En vue d'optimiser ses façons de faire, de moderniser ses approches et de mieux répondre aux besoins de sa clientèle, le Ministère se veut en constante évolution.

Ainsi, plusieurs projets innovateurs réalisés en 2003-2004 ont permis de venir en aide à certains groupes de clientèles. Plusieurs initiatives locales et régionales ont également vu le jour ou se sont poursuivies afin de favoriser l'intégration en emploi et l'insertion sociale de la clientèle. De plus, des activités ont été réalisées afin d'améliorer les processus ainsi que les services fournis à la clientèle.

Par ailleurs, plusieurs activités de consultation portant sur l'amélioration de la qualité des services et de l'atteinte des résultats ont été réalisées auprès du personnel du Ministère. Des tables statutaires, des rencontres d'échange et des comités régionaux ont été organisés, notamment, lors de la mise en œuvre des plans d'action pour l'amélioration des services à la clientèle en accord avec la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ou lors de l'élaboration de projets majeurs, afin de s'assurer que la conception de ces projets tienne toujours compte des besoins des utilisateurs et de la clientèle.

Le partenariat avec les organisations syndicales se présente également comme un mode privilégié de consultation. Il fournit l'occasion d'établir de saines relations avec les syndicats, et ce, par l'entremise de deux types de comités complémentaires.

Ainsi, en 2003-2004, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) a permis d'informer le personnel et de discuter des préoccupations relatives aux enjeux de la révision des structures et des programmes. Soulignons que ces comités, jusque-là déployés dans les unités régionales (COTR) et locales (COTL), s'implantent dorénavant dans les unités centrales (COTC).

Enfin, les comités ministériel et ministériel mixte de relations professionnelles (CMRP et CMMRP) se sont penchés sur les questions entourant la gestion d'un grand nombre de dossiers majeurs (gestion de la sous-traitance, régime d'horaire variable, répercussions des compressions budgétaires sur l'effectif, etc.). De plus, leurs représentants ont participé, entre autres, à la mise en œuvre de mesures de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail et à l'élaboration d'une procédure de traitement des plaintes au Ministère.

4 Il est à noter que les rapports relatifs à cette loi couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre 2003 et que ces coûts n'incluent pas l'équivalent salarial consacré à la conception et à l'élaboration du matériel de formation. La part consacrée aux Services à la famille n'a pas été comptabilisée dans le présent rapport.

4.1.5 La santé et la sécurité des personnes au travail

En 2003-2004, comme au cours des années précédentes, le Ministère a poursuivi les efforts consacrés à la participation du personnel au programme de mesures préventives relatives aux situations de violence ainsi qu'à la formation du personnel à l'ajustement des postes de travail. Ciblant les deux principales causes d'accidents du travail au Ministère, les activités menées à cet égard ont contribué à réduire le nombre de jours d'absence liés aux actes de violence et aux lésions musculo-squelettiques.

Par ailleurs, par son Programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre des problèmes d'ordre personnel ou professionnel qui affectent ou sont susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail.

En outre, au cours de l'année 2003-2004, 40 gestionnaires ont participé à un atelier de prévention, conçu à leur intention afin de les aider à intervenir plus efficacement auprès de leur personnel affecté par des problèmes d'ordre psychologique.

Enfin, la politique de reconnaissance au travail, en vigueur au Ministère depuis juin 2002, a permis de démontrer à nouveau de façon tangible l'importance et l'intérêt que les autorités accordent à la contribution des personnes à l'atteinte des objectifs organisationnels. Les activités et les nombreux gestes quotidiens de reconnaissance, ainsi réalisés au cours de la dernière année, ont favorisé un meilleur climat de travail au sein de l'ensemble des unités du Ministère.

4.2 Ressources budgétaires et financières

Les activités qui relèvent du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et des revenus des fonds spéciaux. Les tableaux suivants présentent les résultats pour l'année financière 2003-2004 et les dépenses réelles de 2002-2003 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux.

Le budget de dépenses pour l'année financière 2003-2004 du portefeuille Emploi, Solidarité sociale et Famille s'élevait initialement à 5 845,5 millions de dollars. Il a été majoré de 307,4 millions en 2003-2004, dont 295,0 millions en crédits supplémentaires obtenus en décembre 2003, portant ainsi le budget de dépenses du Ministère à 6 152,9 millions. Pour l'année financière 2003-2004, les dépenses réelles du Ministère totalisent 6 123,2 millions. L'écart entre le budget et les dépenses réelles du Ministère s'explique par des crédits périmés qui s'élèvent à 29,7 millions.

Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

	2003-2004		2002-2003	
	Budgets de dépenses[1] (000 $)	Dépenses réels[2] (000 $)	Dépenses réels[3] (000 $)	Variation des dépenses réels (000 $)
Mesures d'aide à l'emploi	935 266,8	945 882,7	970 614,6	(24 731,9)
Mesures d'aide financière	2 738 470,2	3 032 719,3	2 995 444,0	37 275,3
Soutien à la gestion	232 126,4	211 501,3	191 754,0	19 747,3
Mesures d'aide à la famille et à l'enfance	1 939 650,8	1 933 060,3	1 785 182,0[4]	147 878,3
TOTAL	**5 845 514,2**	**6 123 163,6**	**5 942 994,6**	**180 169,0**

(1) Budget de dépenses selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004.

(2) Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

(3) Dépenses en milliers de dollars selon les comptes publics 2002-2003.

(4) Les dépenses réelles 2002-2003 des mesures d'aide à la famille et à l'enfance ont été redressées pour tenir compte de l'intégration du ministère de la Famille et de l'Enfance et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

4.2.1 Mesures d'aide à l'emploi[5]

Le budget de dépenses des mesures d'aide à l'emploi totalisait 935,3 millions de dollars en 2003-2004, alors que les dépenses se sont élevées à 945,9 millions. Cet écart est principalement attribuable à un montant additionnel de 5,0 millions obtenu pour les projets-pilotes « Conciliation travail-études » et à un autre de 6,0 millions obtenu pour les contrats d'intégration au travail.

Du budget des mesures d'aide à l'emploi, un montant de 774,1 millions a été utilisé en interventions pour permettre à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier des services de placement, de l'expertise d'un conseiller, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre, de même que d'un comité d'adaptation de main-d'œuvre.

4.2.2 Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses des mesures d'aide financière, qui s'élevait à 2 738,5 millions de dollars, a été majoré de 305,8 millions de dollars, dont 295,0 millions en crédits supplémentaires. Le budget de dépenses des mesures d'aide financière a ainsi été porté à 3 044,3 millions pour l'année financière 2003-2004. Les dépenses des mesures d'aide financière se sont élevées à 3 032,7 millions de dollars en 2003-2004, dont 2 812,0 millions ont été affectés à divers programmes de transfert, comme l'assistance-emploi, afin d'assurer le soutien financier approprié aux personnes les plus démunies.

Le Ministère a affecté, au cours de l'année financière 2003-2004, une somme totale de 5,4 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin, notamment, de respecter la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire. Enfin, un montant de 20,6 millions de dollars a été affecté au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

5 Pour plus de détails sur les mesures d'aide à l'emploi, le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* d'Emploi-Québec.

4.2.3 Soutien à la gestion

Le budget de dépenses des activités de soutien à la gestion était de 232,1 millions de dollars pour l'année financière 2003-2004. Les dépenses se sont élevées à 211,5 millions de dollars, entraînant une disponibilité de 20,6 millions qui a permis de financer des dépenses de transfert d'autres programmes en 2003-2004. Enfin, de ces dépenses, près de 132,5 millions ont été affectés aux enveloppes ministérielles pour payer le coût des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des contributions de l'employeur ainsi que des technologies de l'information.

4.2.4 Mesures d'aide à la famille et à l'enfance

Le budget de dépenses des mesures d'aide à la famille et à l'enfance s'élevait à 1 939,7 millions de dollars, mais il a été majoré de 1,5 million en cours d'année, atteignant ainsi 1 941,2 millions. Les dépenses, qui se sont élevées à 1 933,1 millions de dollars, se sont traduites par une disponibilité de 8,1 millions, principalement pour le programme des prestations familiales. De ces dépenses, 1 908,5 millions de dollars ont notamment été affectés au soutien financier et au développement de services de garde éducatifs de qualité, de même qu'au programme des prestations familiales.

4.2.5 Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par la Société des casinos du Québec, les cotisations prélevées par le ministère du Revenu ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

	2003-2004		2002-2003	
	Prévisions[1]	Réels[2]	Réels[4]	Variation des revenus et des dépenses
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	(000 $)
Revenus	36 001,4	47 998,9[3]	28 524,0	19 474,9
Dépenses	48 580,6	47 989,5	28 158,3	19 831,2
Excédent (déficit)	**(12 579,2)**	**9,4**	**365,7**	**(356,3)**

(1) Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004.

(2) Données selon les états financiers 2003-2004.

(3) Montant résultant des revenus de 16,3 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 31,7 millions qui viennent de la contribution du Ministère (dont 26,3 millions comptabilisés en revenus reportés pour le Fonds).

(4) Données selon les états financiers 2002-2003.

Les revenus du Fonds viennent d'un pourcentage (6 %) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent. À ce pourcentage des bénéfices s'ajoute la contribution du Ministère dans le cadre de la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Fonds de développement du marché du travail

Fonds de développement du marché du travail

	2003-2004		2002-2003	
	Prévisions[1]	Réels[2]	Réels[4]	Variation des revenus et des dépenses
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	(000 $)
Revenus	979 060,3	987 808,0[3]	1 016 984,0	(29 176,0)
Dépenses	970 694,7	989 736,0	1 001 752,0	(12 016,0)
Excédent (déficit)	**8 365,6**	**(1 928,0)**	**15 232,0**	**(17 160,0)**

(1) Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004.

(2) Données selon les états financiers 2003-2004.

(3) Il existe un écart de 41,9 millions de dollars entre les dépenses du Ministère de 945,9 millions (tableau sur les données financières du Ministère 2003-2004; mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 987,8 millions. L'écart s'explique notamment par des coûts indirects imputés à Emploi-Québec par le Ministère pour des services rendus de l'ordre de 39,1 millions.

(4) Données selon les états financiers 2002-2003.

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un déficit en 2003-2004 de 1,9 million de dollars. Le surplus accumulé du Fonds au 31 mars 2004 est ainsi porté à 31,4 millions. L'utilisation du surplus accumulé au 31 mars 2003 a permis de compenser la variation des revenus de 29,2 millions de dollars entre les deux années. La variation des dépenses de l'ordre de 12 millions s'explique notamment par une diminution des dépenses d'intervention, de même que par des frais de fonctionnement et d'administration.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Le gouvernement du Québec, à la suite de l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, a fixé au 1er avril 2003 la date du début des activités du Fonds québécois d'initiatives sociales. Comme le prévoit la Loi, celui-ci a acquis les droits et a assumé les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail jusqu'au 31 mars 2004.

À cet effet, le solde de 27,8 millions de dollars du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail a été transféré au compte du Fonds québécois d'initiatives sociales. De plus, le MESSF a versé 20,6 millions au compte du Fonds québécois d'initiatives sociales. Enfin, le Fonds québécois d'initiatives sociales a profité d'un revenu en intérêts de l'ordre de 0,2 million pour l'année financière 2003-2004.

Les dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales se sont élevées à 30,3 millions de dollars en 2003-2004. Sur ce montant, 22,7 millions consistaient à soutenir financièrement des projets visant à lutter contre la pauvreté en favorisant l'intégration au travail des personnes démunies, et ce, par le truchement de protocoles d'ententes ou de contrats venant à échéance à diverses dates n'excédant pas le 31 mars 2004. Un montant de 5 millions de dollars a été versé à la Ville de Montréal, en vertu de l'entente de développement social et communautaire et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dans le cadre du contrat de ville avec Montréal.

Fonds des technologies de l'information

Fonds des technologies de l'information

	2003-2004		2002-2003	
	Prévisions[1]	Réels[2]	Réels[3]	Variation des revenus et dépenses
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	(000 $)
Revenus	45 200,0	38 713,8	40 546,2	(1 832,4)
Dépenses	45 200,0	38 713,8	40 546,2	(1 832,4)
Excédent (déficit)	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

(1) Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004.

(2) Données selon les états financiers 2003-2004.

(3) Données selon les états financiers 2002-2003.

Les dépenses sont composées de 36,2 millions de dollars en amortissement et de 2,5 millions en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a permis des investissements totaux de 36,3 millions en 2003-2004, soit 7,8 millions pour du matériel informatique et 28,5 millions pour le développement de systèmes informatiques. Ces investissements seront amortis au cours des exercices financiers subséquents.

Fonds national de formation de la main-d'œuvre[6]

Pour sa part, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre est un fonds qui exerce des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement.

4.3 Ressources informationnelles

Les applications et infrastructures technologiques appuient le Ministère dans la réalisation de sa mission et dans l'atteinte de ses objectifs. Elles contribuent en effet aux opérations quotidiennes des agences et aux communications ministérielles internes et externes (intranet, Internet, vidéo Web, messagerie électronique). Les technologies de l'information sont également un levier essentiel dans l'évolution de la prestation des services et dans la réalisation de projets innovateurs.

Les technologies de l'information en soutien au personnel

Le Ministère dispose d'une infrastructure technologique importante utilisée par l'ensemble du personnel. Un réseau de télécommunications relie les 154 centres locaux d'emploi, les 21 bureaux régionaux, les 3 bureaux satellites Famille, de même que les unités centrales. Ce réseau donne accès à Internet et au courrier électronique. Plus de 530 serveurs de production et 100 systèmes informatiques soutiennent à différents paliers les lignes de mission du Ministère.

6 Pour plus d'information, le lecteur est invité à consulter le *Rapport d'activité 2003-2004 du Fonds national de formation de la main-d'œuvre*.

La priorité du Ministère à l'égard des technologies de l'information est d'assurer de façon quotidienne le fonctionnement et l'entretien de l'ensemble de l'infrastructure technologique avec des critères élevés de sécurité des actifs informationnels pour fournir des services de qualité à la clientèle. Un plan d'amélioration de la sécurité informatique a été établi en 2003-2004 et les actions qui en découlent sont en cours.

Les efforts fournis en 2003-2004 ont aussi permis de réaliser les nouveaux projets de développement découlant des orientations gouvernementales et ministérielles et appuyant ainsi les réalisations du Ministère. L'évolution des applications et des infrastructures qui soutiennent la prestation des services du Ministère et de ses agences en fonction des besoins exprimés et des priorités établies a été assurée.

La contribution des technologies de l'information aux nouveaux services en ligne

Des services directs sont rendus aux citoyens et aux entreprises par l'entremise d'Internet, des salles multiservices et des guichets Info-emploi répartis sur le territoire québécois (quelque 1 700 postes). Le Ministère compte sur une infrastructure de services en ligne très importante au gouvernement du Québec.

Au cours de l'année 2003-2004, le Ministère a terminé la mise en œuvre de l'application Placement en ligne. Les nouvelles fonctionnalités suscitent un grand intérêt de la part de la clientèle. Elles permettent aux chercheurs d'emploi d'obtenir des résultats plus précis avec encore plus de facilité et aux entreprises, une présentation de leurs offres d'emploi adaptées aux besoins particuliers des secteurs privé et public. Les offres d'emploi des partenaires publics, du réseau de la santé et des comités sectoriels sont maintenant intégrées. Un appariement automatique des offres d'emploi et des candidatures, doublé d'un processus d'alerte des entreprises et des candidats, s'effectue maintenant. Au début de 2004, l'achalandage quotidien de Placement en ligne se chiffrait à 181 000 visites et à 2,2 millions de requêtes, ce qui représente une progression constante depuis sa mise en ligne.

Le service Information sur le marché du travail (IMT) en ligne, accessible à l'ensemble de la population (citoyens et entreprises), a fait l'objet d'un maillage avec l'autoroute de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation du Québec.

Un service en ligne, Mesures et services aux individus (MSI), a été mis en place pour soutenir les échanges électroniques entre le Ministère et les organismes externes. Il permet le transfert de l'information sur la clientèle référée par les centres locaux d'emploi, de même que sur celle que l'organisme recrute directement, la confirmation et le suivi des participants et, enfin, l'échange du résultat de leur participation. Ce service vise à réduire les délais et à améliorer la qualité de l'information échangée, et ce, au profit de la clientèle et de la productivité du personnel du Ministère. Il assure également la conformité des versements effectués tant aux participants qu'aux organismes externes.

Le Ministère a remporté en 2003-2004, pour ces systèmes en ligne (Placement et Information sur le marché du travail), l'OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec dans la catégorie Services gouvernementaux en ligne.

4.4 Ressources matérielles

Voici en chiffres l'importance des ressources matérielles au Ministère pour l'année 2003-2004 :

- 402 millions de dollars pour l'acquisition de biens et de services;
- 43,9 millions de dollars pour les loyers;
- 4,3 millions de dollars en téléphonie sans fil;
- 12,6 millions de documents expédiés et mis sous enveloppe;
- 2,6 millions de documents microfilmés.

Le Ministère, dans le cadre du Programme d'assistance-emploi et des différentes mesures d'Emploi-Québec, procède à l'émission mensuelle de près de 400 000 chèques et avis de dépôt direct.

5. Engagements liés à la Loi sur l'administration publique

La Loi sur l'administration publique, adoptée en mai 2000, stipule que les ministères et les organismes gouvernementaux qui fournissent des services aux citoyens doivent faire une déclaration concernant leurs objectifs quant au niveau et à la qualité des services offerts. De plus, chaque ministère ou organisme doit élaborer un plan stratégique qui oriente son action sur plusieurs années. La Loi prévoit également un processus de reddition de comptes, dont fait partie le rapport annuel de gestion.

Il est à noter que la reddition de comptes porte sur les engagements des déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens et des plans stratégiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Famille et de l'Enfance. En effet, ces documents n'ont pas fait l'objet d'une intégration malgré la création du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, les autorités du Ministère ayant choisi d'entreprendre plutôt la planification stratégique 2004-2008 basée sur la mission à trois volets du nouveau ministère. Cette reddition de comptes se trouve à la section *Résultats*.

5.1 Déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens

5.1.1 Emploi et Solidarité sociale

Afin d'offrir des services de qualité, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a pris plusieurs engagements :

- Servir avec respect, courtoisie et rapidité.
- Respecter l'heure de rendez-vous ou informer du délai d'attente.
- Fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur les services.
- Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites.
- Informer sur les motifs d'une décision et, s'il y a lieu, proposer des solutions de rechange.
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels.
- Rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Traiter une demande rapidement et informer des délais.

De plus, les agences du Ministère ont pris des engagements particuliers envers la clientèle qu'elles servent, et les unités de service en soutien ont fait de même envers les agences pour les soutenir dans la prestation des services rendus par celles-ci.

Enfin, le Ministère s'est engagé à recevoir et à traiter les demandes de révision d'une décision et les plaintes sur les services reçus dans les meilleurs délais.

5.1.2 Famille et Enfance

Afin d'offrir des services de qualité, le ministère de la Famille et de l'Enfance s'est fixé plusieurs objectifs :

- Avoir un personnel courtois.
- Diffuser une information claire et accessible.
- Offrir un soutien adapté aux services de garde éducatifs.
- Offrir un soutien à la qualité des services de garde éducatifs.
- Avoir des services accessibles.
- Assurer la confidentialité des renseignements.

De plus, il s'est engagé à recevoir et à traiter les plaintes en toute confidentialité dans des délais raisonnables.

5.2 Plans stratégiques 2001-2004

5.2.1 Emploi et Solidarité sociale

Le *Plan stratégique 2001-2004* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est articulé autour de deux enjeux principaux : l'emploi et la lutte contre la pauvreté. Le premier consiste à profiter de la conjoncture économique favorable pour soutenir un maximum de personnes dans leurs démarches pour intégrer le marché du travail ou y demeurer. Le second enjeu vise à structurer l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté.

S'appuyant sur ces deux enjeux fondamentaux, le plan stratégique compte quatre orientations :

- Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi.
- Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes.
- Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.

5.2.2 Famille et Enfance

Le développement harmonieux des enfants, la conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle, les services de garde à contribution réduite et le soutien financier aux familles sont des enjeux qui ressortent de l'analyse de la situation des familles québécoises.

Ces enjeux ont dicté le choix des orientations retenues dans le *Plan stratégique 2001-2004* du ministère de la Famille et de l'Enfance[7] :

- Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants.
- Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants, en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention.
- Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu.
- Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires.

5.3 Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004

Le *Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004* fait état des choix budgétaires et des enjeux stratégiques en fonction des ressources qui sont allouées au portefeuille Emploi, Solidarité sociale et Famille. De plus, il traite des évaluations de programme et présente le plan budgétaire pour les quatre programmes de ce portefeuille ainsi que pour les quatre fonds spéciaux en appui à la mission du Ministère.

Le *Budget de dépenses 2003-2004*, volume III, fournit tous les détails relatifs au plan annuel de gestion des dépenses du Ministère.

7 Depuis avril 2003, la responsabilité du Secrétariat aux aînés a été confiée au ministre de la Santé et des Services sociaux. Le présent rapport annuel ne fait donc pas état des réalisations à l'égard des aînés pour l'année 2003-2004.

6. Résultats

La présente section expose les résultats du Ministère en regard des objectifs stratégiques énoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et dans le *Plan stratégique 2001-2004* du ministère de la Famille et de l'Enfance.

La reddition de comptes portant sur certains objectifs des plans stratégiques peut apparaître ailleurs dans le rapport, elle peut avoir été effectuée dans le rapport d'une agence ou ne pas avoir été faite cette année. Le cas échéant, le texte en fait mention et le lecteur est invité à se reporter à la section indiquée au rapport annuel de gestion mentionné.

Les résultats concernant les engagements des déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que du ministère de la Famille et de l'Enfance sont également décrits dans la présente section. On y retrouve, enfin, l'information sur les évaluations et les recherches entreprises au Ministère.

Pour une information plus détaillée sur les résultats des agences et de certaines unités administratives du Ministère, le lecteur est invité à consulter les rapports annuels de gestion ou d'activité d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, du Centre de recouvrement, du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, du Fonds québécois d'initiatives sociales et du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

6.1 Résultats concernant les plans stratégiques[8]

6.1.1 Sommaire

Emploi et Solidarité sociale

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	128 035	132 706	104 %
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	47,1 %	45,4 %	96 %
Nombre de participants distincts aux mesures, qui présentent un risque élevé de chômage de longue durée (excluant les services et activités d'aide à l'emploi et le Supplément de retour au travail)	52 000	52 705	101 %
Taux de dépendance à l'assistance-emploi des jeunes de 18 à 29 ans par rapport au total des jeunes de 18 à 29 ans	6,1 %[9]	6,5 % (mars 2004)	s. o.

8 Les résultats concernant les plans stratégiques sont mesurés à l'aide d'indicateurs et sont comparés avec des cibles provenant des plans stratégiques 2001-2004 pour évaluer la performance du Ministère. Les écarts significatifs entre le résultat et la cible sont expliqués en présentant les facteurs qui ont influencé le résultat. Cependant, lorsqu'un indicateur est présent dans le plan stratégique ainsi que dans le plan d'action d'une agence et que leurs cibles sont différentes, la cible du plan d'action de l'agence est retenue. Celle-ci est de fait plus récente et plus juste. Lorsqu'une cible est tirée du plan d'action d'une agence, une note de bas de page le précise. Dans la mesure du possible, les résultats de l'année sont comparés avec ceux des exercices précédents.

9 La cible n'a pas été révisée cette année, contrairement à l'année précédente.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes de moins de 30 ans en emploi après avoir bénéficié d'une intervention du Ministère	27 564[10]	47 406	s. o.
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	3 540	4 612	130 %
Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la masse salariale est inférieure à un million de dollars et qui investissent au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur main-d'œuvre	72 %	72,8 % (2002)	101 %
Nombre d'employeurs touchés par des activités visant à promouvoir la Loi et les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre	10 000	32 000	s. o.
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle :			
– nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	123 702	102 381	83 %
Prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle :			
– nombre de références vers Emploi-Québec, vers les carrefours jeunesse-emploi et les autres organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse ou vers des organismes externes dans le cadre du processus d'accompagnement social	100 000	157 295	157 %
Variation du nombre d'adultes prestataires de l'assistance-emploi	suivi	-6 480	s. o.
Nombre de familles participant au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)	29 825	28 636	96 %
Taux des nouvelles participations au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail rattachées aux prestataires de l'assistance-emploi	70 %	56,2 %	80 %
Taux des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	s. o.	31,0 %	s. o.
Taux des décisions modifiées à la suite d'une demande de recours au Tribunal administratif du Québec :			
– décisions accueillies, y compris les décisions dans lesquelles le Ministère a acquiescé à la demande du client	s. o.	19,6 %	s. o.
– règlements hors cour traités ou non par la conciliation	s. o.	36,8 %	s. o.

10 La cible n'a pas été révisée cette année, contrairement à l'année précédente.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par l'action des agents de recouvrement sur les comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et d'Emploi-Québec	64,7 M$	61,0 M$	94 %
Solde des comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et d'Emploi-Québec selon les objectifs du plan annuel d'action du Centre de recouvrement	663,0 M$	659,4 M$	101 %

Famille et Enfance

Indicateur	Cibles 2003-2004	Résultats 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de places créées	174 000	177 848	102 %
Nombre d'ententes signées entre les CPE et les CLSC	50[11]	73	146 %

6.1.2 Emploi et Solidarité sociale

Orientation 1
Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi.

Objectif 1
Augmenter le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec.

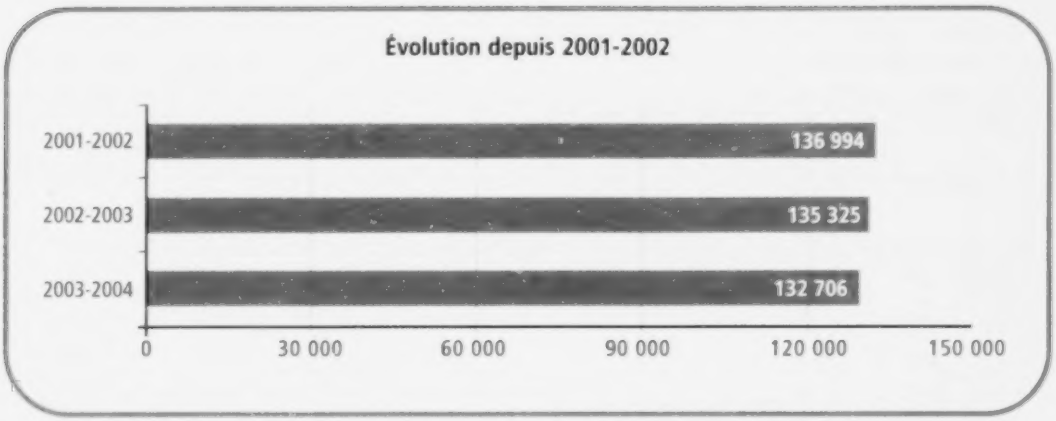
Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	128 035[12]	132 706[13]	104 %

Le Ministère doit permettre au plus grand nombre possible de personnes d'accéder à un emploi. Que ce soit par la diffusion de l'information sur le marché du travail, les services de placement, le soutien à la formation ou l'acquisition de compétences en emploi, Emploi-Québec aide les personnes à trouver un emploi et à poursuivre leur formation en entreprise. Au cours de l'année, Emploi-Québec a soutenu un peu plus de 266 000 personnes dans le cadre d'une intervention structurée. Les démarches effectuées ont favorisé l'insertion en emploi de 132 706 personnes ayant terminé leurs activités au cours de l'année.

11 La cible a été approuvée en cours d'année par les autorités du Ministère.

12 Cible du *Plan d'action 2003-2004* d'Emploi-Québec.

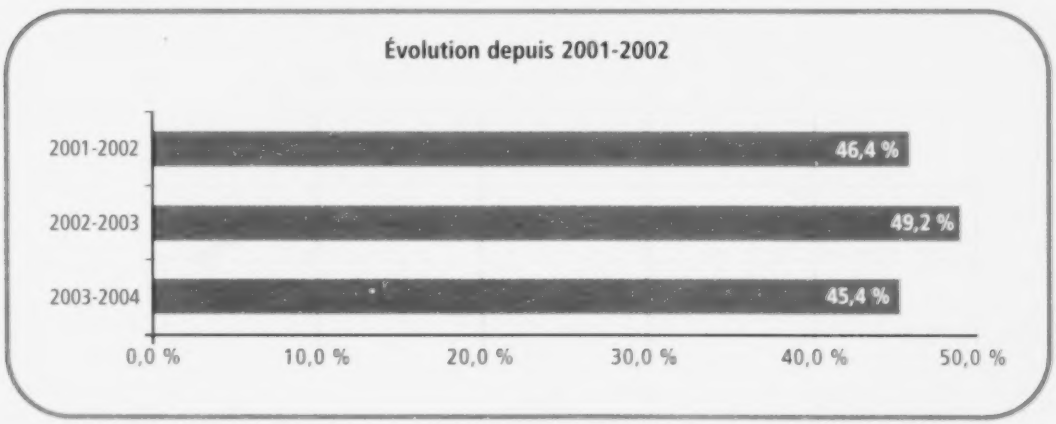
13 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* d'Emploi-Québec pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.



Les dépenses rattachées à ces résultats au cours de l'année sont de 848,5 millions de dollars, soit 183,1 millions en services directs et d'administration et 665,4 millions en coûts des mesures, y compris le soutien du revenu des participants. Le coût moyen par participant se situe à 2 500 $[14]. En mettant les mêmes dépenses en parallèle avec les 132 706 personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, on estime donc à 6 400 $ le coût moyen par personne en emploi.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	47,1 %[15]	45,4 %[16]	96 %

Le taux des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec s'est établi à 45,4 % en 2003-2004. Ce résultat s'avère satisfaisant, quoiqu'en baisse par rapport à l'année 2002-2003, qui fut une année exceptionnelle sur le plan de la création d'emplois.



14 848,5 millions de dollars/335 732 participants au cours de l'année (dont 266 459 nouveaux) = 2 527 $.

15 Cible du *Plan d'action 2003-2004* d'Emploi-Québec.

16 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* d'Emploi-Québec pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.

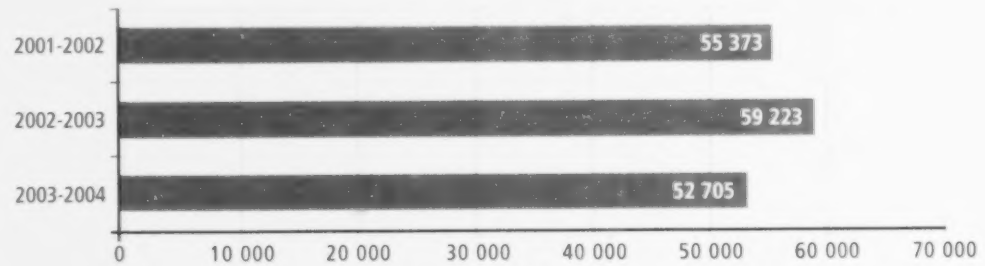
Objectif 2
Accroître l'accès aux mesures d'insertion sociale et professionnelle aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants distincts aux mesures qui présentent un risque élevé de chômage de longue durée (excluant les services et activités d'aide à l'emploi et le Supplément de retour au travail)	52 000	52 705	101 %

Le Ministère doit porter une attention particulière aux personnes qui sont sous-scolarisées et à certains groupes de personnes qui éprouvent des difficultés plus grandes en matière d'accès et de participation au marché du travail. Le Ministère cherche à prévenir le chômage de longue durée et à contrer la dépendance aux régimes publics d'indemnisation du chômage en intervenant de façon précoce auprès des personnes qui en sont menacées.

Parmi les participants aux mesures d'insertion sociale et professionnelle, on dénombrait 52 705 personnes éprouvant des difficultés d'insertion, soit une proportion de 72 %. Bien que le résultat constitue un dépassement de la cible, l'objectif est d'amener à 75 % la part des participants à ces mesures qui présentent des risques élevés de chômage de longue durée.

Évolution depuis 2001-2002



Objectif 3
Réduire la dépendance des jeunes à l'égard du régime d'assistance-emploi et soutenir leur entrée sur le marché du travail.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Taux de dépendance à l'assistance-emploi des jeunes de 18 à 29 ans par rapport au total des jeunes de 18 à 29 ans	6,1 %[17]	6,5 % (mars 2004)

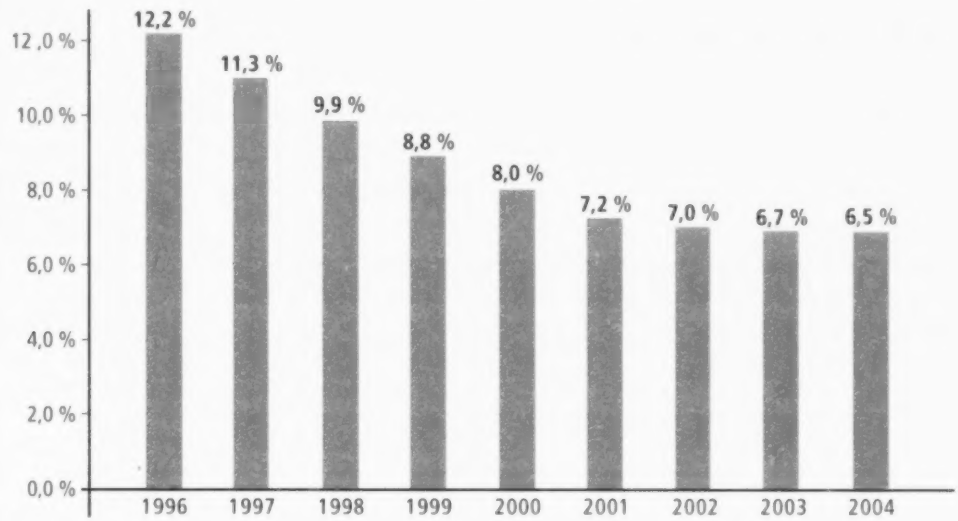
17 La cible n'a pas été révisée cette année, contrairement à l'année précédente.

Chaque année, des milliers de jeunes, la plupart sans qualification ni expérience, ont recours au Programme d'assistance-emploi. Le Ministère leur accorde une attention particulière afin d'éviter que leurs difficultés d'insertion professionnelle et sociale n'aient pour effet de les marginaliser. En effet, le processus d'exclusion s'amorce souvent à l'école et menace de devenir irréversible au moment de la transition vers le marché du travail.

En 2003-2004, le nombre de jeunes de moins de 30 ans qui dépendent de la sécurité du revenu a diminué, passant de 79 988 qu'il était en mars 2003 à 78 153 en mars 2004. Il s'agit là d'une baisse de 2 %, qui se compare avantageusement à celle de 1 % observable, durant la même période, chez les prestataires âgés de 30 ans et plus.

Depuis 1996, le nombre de jeunes prestataires a diminué d'environ la moitié, passant de 143 785 à 78 153. Le taux de dépendance à l'assistance-emploi des 18 à 29 ans s'établissait à 6,5 % en mars 2004, par opposition à 12,2 % en mars 1996. L'objectif était de faire passer le taux de dépendance de cette clientèle de 7,2 % qu'il était en octobre 2000 à 6,1 % en mars 2004. Malgré l'amélioration significative évoquée ci-dessus, cette cible n'a donc pas été totalement atteinte.

Évolution depuis 1996 (mois de mars)[18]



Le Ministère dispose de deux leviers principaux qui s'adressent en particulier aux jeunes de moins de 25 ans. Le premier de ces leviers est le programme Solidarité jeunesse, grâce auquel le Ministère est en mesure de proposer une solution de rechange aux jeunes qui font une demande à l'assistance-emploi. En octobre 2003, ce programme a été élargi aux jeunes de 21 à 24 ans, alors qu'il ne s'adressait auparavant qu'aux moins de 21 ans : le Ministère investissait ainsi 5,5 millions de dollars supplémentaires, ce qui portait la somme allouée à Solidarité jeunesse à 24 millions en 2003-2004 et ajoutait 1 500 participations aux 5 200 prévues initialement.

Solidarité jeunesse offre à ces jeunes la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et d'établir un plan d'action leur permettant de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme au régime de la sécurité du revenu. Ce programme nécessite un arrimage avec,

18 Le taux de dépendance de 2001, indiqué comme étant de 7,1 % dans les rapports antérieurs, aurait dû être arrondi à 7,2 %.

d'une part, les partenaires institutionnels que sont le ministère de l'Éducation et celui de la Santé et des Services sociaux et, d'autre part, les carrefours jeunesse-emploi et les autres organismes jeunesse, qui offrent un service personnalisé aux jeunes.

Le second levier dont s'est doté le Ministère est le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. En vertu de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge, ont l'obligation d'entreprendre un parcours destiné à leur faire acquérir des compétences et une expérience qui les conduiront avec succès sur le marché du travail.

Par ailleurs, une démarche permet également de contrer la dépendance des jeunes à l'égard du régime, plus particulièrement les jeunes mères responsables d'une famille monoparentale qui sont âgées de moins de 25 ans. Ma place au soleil fait appel au partenariat des établissements d'enseignement et des centres de la petite enfance afin de s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, ultimement, d'intégrer le marché du travail de façon durable.

Coûts unitaires 2003-2004 par dossier traité selon les différents services et activités de la Sécurité du revenu[19]

Activités et services	Coûts opérationnels directs		Coûts après répartition du soutien direct et indirect ($)	Coûts après répartition du soutien direct et indirect de l'agence ($)
	Coûts opérationnels de base ($)	Coûts après répartition du soutien direct ($)		
Référence à Solidarité jeunesse	258	336	432	456
Référence – obligation de parcours	140	184	237	250
Ma place au soleil	721	917	1 168	1 234

Les résultats doivent être interprétés avec prudence. En premier lieu, les coûts mesurés ne représentent que ceux de l'agence : des travaux ont été entrepris en 2003-2004, avec la collaboration du Ministère, sur la méthode à utiliser quant à l'imputation d'une partie des coûts générés par les unités centrales ministérielles. Ces travaux se poursuivront en 2004-2005. Une autre réserve à apporter concerne les résultats, lesquels sont tributaires du moment auquel se fait la collecte de l'information : les coûts de revient peuvent évoluer si d'importants changements sont apportés à l'organisation du travail, à la suite par exemple de compressions budgétaires.

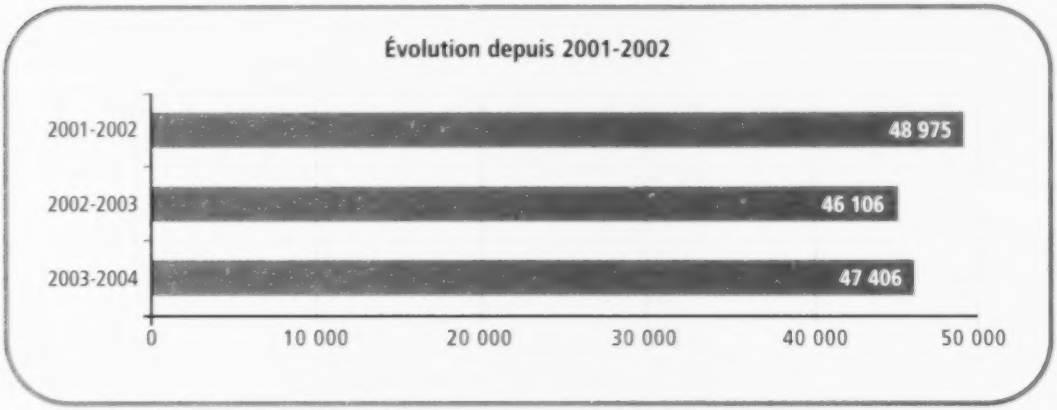
Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Nombre de personnes de moins de 30 ans en emploi après avoir bénéficié d'une intervention du Ministère	27 564[20]	47 406

Le Ministère a pris des engagements afin d'aider les jeunes à intégrer le marché du travail. En 2003-2004, on comptait 91 305 nouveaux participants de moins de 30 ans. Les jeunes ont davantage bénéficié d'un soutien afin de terminer leur formation générale ou d'acquérir une formation professionnelle à l'école secondaire. Ils ont également pu participer à l'un des projets dans le cadre du programme Jeunes Volontaires de la mesure Projets de préparation à l'emploi.

19 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Sécurité du revenu pour plus de détails sur les coûts unitaires par dossier traité de la Sécurité du revenu.

20 La cible n'a pas été révisée cette année, contrairement à l'année précédente.

Parmi les jeunes qui ont terminé leurs activités au cours de l'année, 47 406 ont occupé un emploi par la suite.



Objectif 4
Augmenter le nombre d'interventions auprès des entreprises visant à renforcer leur capacité d'adaptation.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	3 540[21]	4 612[22]	130 %

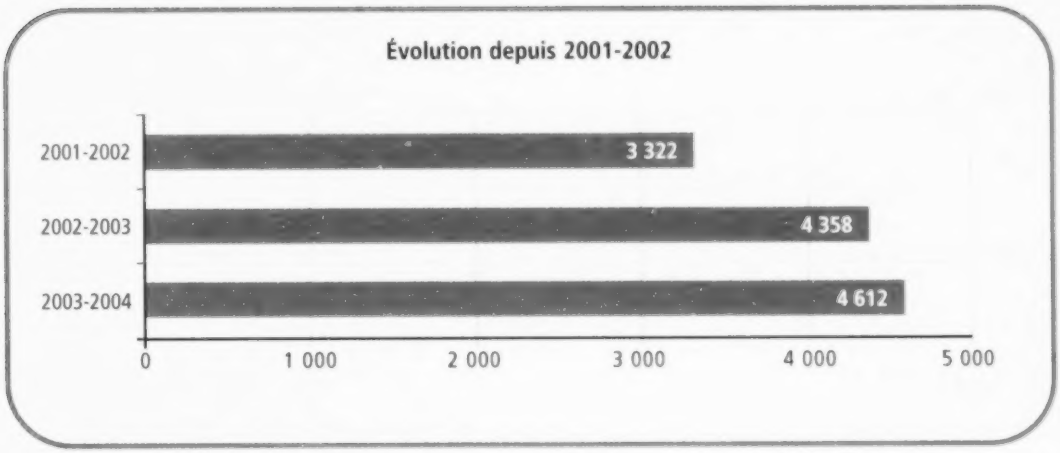
Les changements rapides apportés à la structure de l'économie et de l'emploi au Québec exigent de la part des entreprises et de la main-d'œuvre de bonnes capacités d'adaptation. Le Ministère doit élaborer et mettre en place des stratégies pour assurer une meilleure adéquation de la main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et contribuer au renforcement de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements. Il doit également collaborer à la stabilisation et au maintien des emplois et à la survie des entreprises.

L'indicateur compte les entreprises distinctes qui bénéficient d'une intervention amorcée dans l'année dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi ou de la mesure Formation de la main-d'œuvre (clientèle des entreprises). Il exclut les entreprises qui ont bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec et celles qui ont utilisé exclusivement les activités offertes en libre-service.

Pour l'année 2003-2004, c'est 4 612 entreprises qui ont été nouvellement aidées par les mesures actives.

21 Cible du *Plan d'action 2003-2004* d'Emploi-Québec.

22 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* d'Emploi-Québec pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.



Objectif 5
Contribuer à la hausse du nombre d'entreprises assujetties à la Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre qui investissent 1 % et plus de leur masse salariale en formation de leur main-d'œuvre.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la masse salariale est inférieure à un million de dollars et qui investissent au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur main-d'œuvre	72 %[23]	72,8 %[24] (2002)	101 %

La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre a pour objectif d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre afin de favoriser l'emploi, l'adaptation et l'insertion en emploi, de même que la mobilité des travailleurs. En vertu de cette loi, un employeur dont la masse salariale annuelle est de 250 000 $ et plus doit investir, au cours d'une même année civile, l'équivalent d'au moins 1 % de cette masse salariale dans la formation de son personnel[25].

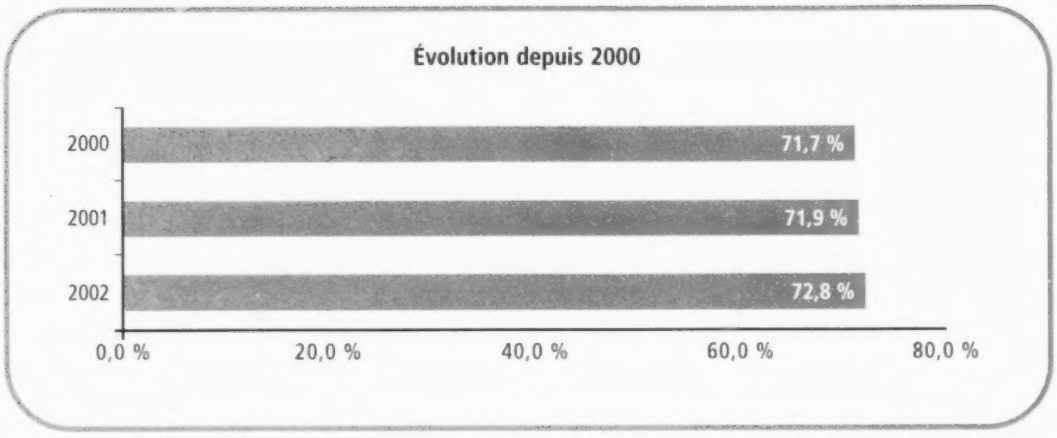
Pour l'année civile 2002, 72,8 % des entreprises dont la masse salariale est inférieure à un million de dollars ont investi au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur main-d'œuvre, soit 19 333 entreprises sur une possibilité de 26 542.

On constate, au graphique qui suit, une certaine stabilité de la proportion des entreprises qui ont investi le 1 % de leur masse salariale dans la formation depuis l'application de la Loi.

23 Cible en lien avec l'année fiscale 2002.

24 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport d'activité 2003-2004* du Fonds national sur la formation de la main-d'œuvre pour plus de détails.

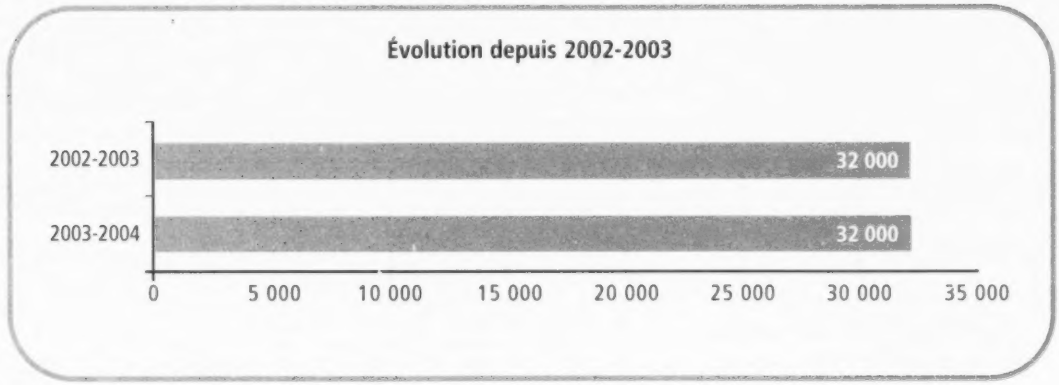
25 Il est à noter que le seuil d'assujettissement des entreprises a été porté à un million de dollars en janvier 2004.



Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Nombre d'employeurs touchés par des activités visant à promouvoir la Loi et les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre	10 000	32 000

Au cours de l'exercice, les efforts visant à encourager les employeurs assujettis à continuer d'investir dans la formation de leur personnel ou à les convaincre de le faire ont été maintenus.

Cinq bulletins d'information ont été envoyés aux quelque 32 000 employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, de même qu'aux partenaires. Ces bulletins traitent des appels de projets pour 2003-2004, de la période de présentation des demandes pour les programmes de subvention pour la formation de la main-d'œuvre, du relèvement du seuil d'assujettissement des entreprises à la Loi et, enfin, du « Formulaire à remplir par l'employeur ».



Orientation 2
Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif 6
Contribuer à réduire et à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en proposant des interventions ciblées à l'intention des clientèles fragilisées et des territoires à forte concentration de pauvreté.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Mise en œuvre complète des actions prévues au plan d'action	Élaboration du plan d'action terminée au cours de l'année 2004

Le plan d'action sera rendu public en avril 2004. Le lecteur est invité à consulter la section *Perspectives pour 2004-2005* pour plus de détails.

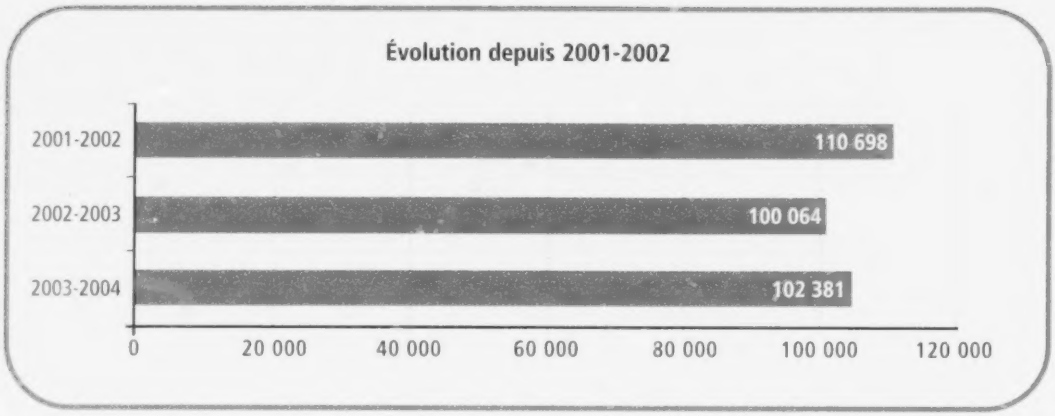
Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle :			
– nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	123 702[26]	102 381[27]	83 %

Les groupes davantage touchés par la pauvreté requièrent des interventions ciblées, qui tiennent compte des caractéristiques régionales ou locales, non seulement pour améliorer leurs conditions de vie et favoriser leur autonomie, mais aussi pour prévenir les problèmes qui sont susceptibles d'engendrer des situations de pauvreté. Les prestataires de l'assistance-emploi nécessitent des mesures incitatives d'insertion au marché du travail.

En 2003-2004, 102 381 prestataires de l'assistance-emploi amorçaient une participation dans le cadre des interventions d'Emploi-Québec. Quoique la cible fixée n'ait été que partiellement atteinte en 2003-2004, le résultat témoigne d'un effort soutenu auprès de cette clientèle. Il est à noter que bon nombre des personnes aidées ont bénéficié d'un accompagnement dans leur démarche de recherche d'emploi dans le cadre de l'opération Place à l'emploi.

26 Cible du *Plan d'action 2003-2004* d'Emploi-Québec.

27 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* d'Emploi-Québec pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur de même que sur les résultats portant sur le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi.



Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle :			
– nombre de références vers Emploi-Québec, vers les carrefours jeunesse-emploi et les autres organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse ou vers des organismes externes dans le cadre du processus d'accompagnement social[28]	100 000[29]	157 295[30]	157 %

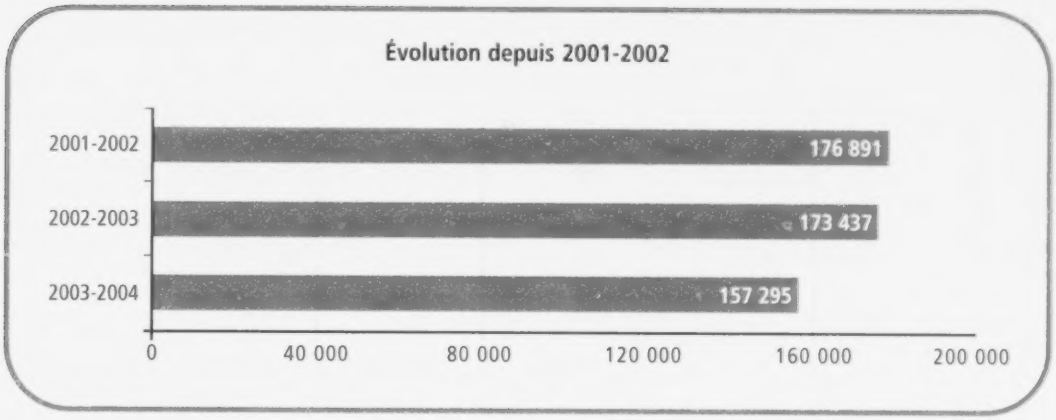
Les services d'aide à la personne offerts aux prestataires de l'assistance-emploi sont modulés selon les besoins de chaque individu. Certaines personnes sont dirigées vers des interventions favorisant l'intégration au marché du travail, que ce soit dans le cadre de l'opération Place à l'emploi ou du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. Les nouveaux demandeurs de moins de 25 ans qui sont admissibles à l'assistance-emploi, sans contraintes ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, sont dirigés, sur une base volontaire, vers les carrefours jeunesse-emploi ou d'autres organismes spécialisés, dans le cadre de Solidarité jeunesse. Enfin, dans le cadre de l'accompagnement social, certains prestataires aux prises avec des problèmes pouvant nuire à leur insertion sociale et professionnelle ont la possibilité d'être dirigés vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à surmonter leurs difficultés.

La Sécurité du revenu a procédé à un total de 157 295 références en 2003-2004 dans le but de mettre en mouvement le plus grand nombre possible de prestataires. Ce résultat dépasse de manière significative la cible visée des 100 000 références pour deux raisons. D'abord, la clientèle admissible à Solidarité jeunesse a été élargie en cours d'année : cette solution de rechange à l'aide de dernier recours, qui s'adressait initialement aux jeunes de moins de 21 ans, est offerte depuis octobre 2003 aux 18 à 24 ans. Ensuite, en raison de l'alourdissement de la clientèle prestataire, le nombre des références dans le cadre de l'accompagnement social a été plus élevé que prévu.

28 Le libellé de l'indicateur a été modifié en 2002-2003 par les autorités du Ministère pour qu'il se rapproche davantage des réalités administratives de l'organisation.

29 Cible du *Plan d'action 2003-2004* de la Sécurité du revenu.

30 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Sécurité du revenu pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.



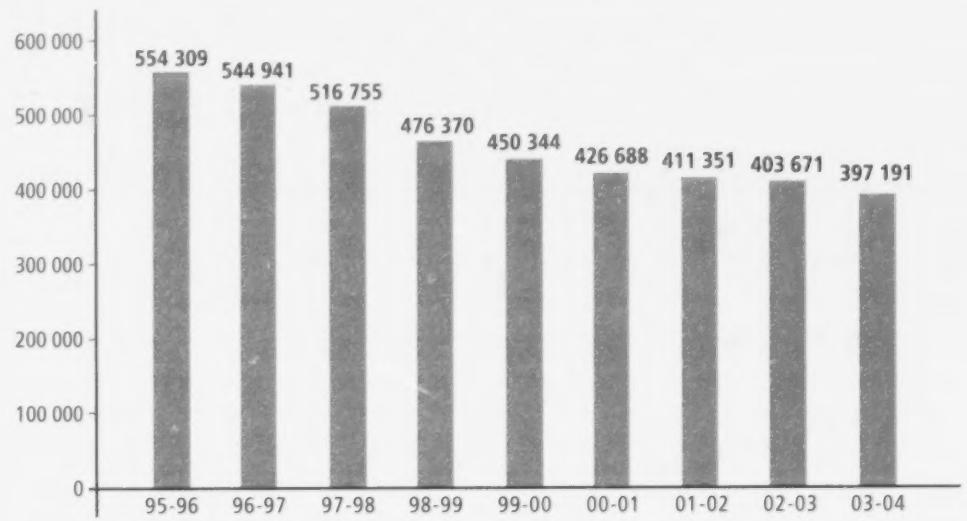
Le volume de références a toutefois diminué par rapport à 2002-2003. Cela s'explique principalement par la volonté de miser davantage sur des approches personnalisées et sur des mesures individualisées d'aide à l'emploi.

Les références ont été réalisées principalement dans le cadre de Place à l'emploi, une approche mise en œuvre au cours de l'été 2003 afin de mettre en mouvement rapidement les prestataires aptes et disponibles au travail. Place à l'emploi a nécessité une étroite collaboration entre le réseau de la Sécurité du revenu et celui d'Emploi-Québec : il aura fallu notamment dégager une vision commune des objectifs poursuivis et des caractéristiques de la clientèle ciblée, élaborer conjointement des outils de suivi et collaborer à la définition et à la mise en œuvre des ajustements requis pour assurer une prise en charge rapide des personnes visées par cette stratégie.

Indicateur	Résultat 2003-2004
Variation du nombre d'adultes prestataires de l'assistance-emploi	-6 480

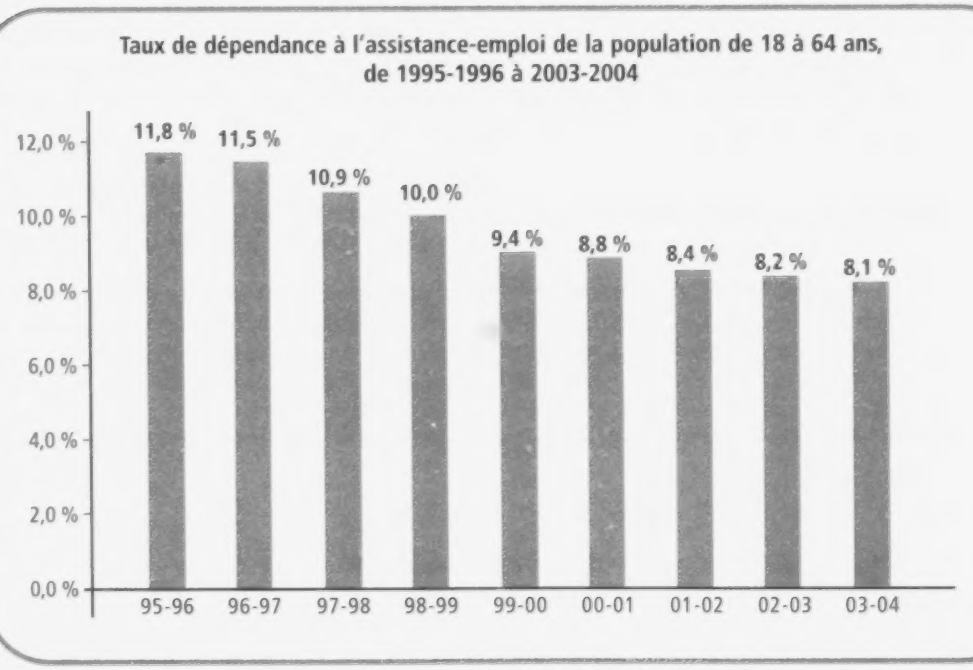
En 2003-2004, le Ministère a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 397 191 adultes prestataires de l'assistance-emploi, répartis au sein de 353 485 ménages. D'importants mouvements d'entrée et de sortie de l'aide ont eu lieu au cours de l'année. Ainsi, 139 179 nouvelles demandes d'aide ont été déposées par des ménages, 93 108 étant accueillies favorablement. À l'inverse, 137 885 adultes ont quitté l'assistance-emploi. L'effet net de ces entrées et sorties aura été de réduire le volume d'adultes prestataires de 6 480, soit 1,6 % par rapport à l'exercice précédent. Depuis l'exercice 1995-1996, le nombre mensuel moyen d'adultes prestataires a diminué de 28 %.

Nombre mensuel moyen d'adultes prestataires, de 1995-1996 à 2003-2004



L'évolution du taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population québécoise âgée de 18 à 64 ans reflète ce mouvement à la baisse : de 11,8 % qu'il était en 1995-1996, ce taux se situe à 8,1 % en 2003-2004. Différents facteurs ont contribué à cette résorption marquée. Outre une conjoncture économique favorable, mentionnons la mise en œuvre de réformes sociales destinées à accroître l'incitation au travail et les efforts conjugués d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu.

Taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population de 18 à 64 ans, de 1995-1996 à 2003-2004



Indicateur 2003-2004	Cible 2003-2004	Résultat
Élaboration des indicateurs de mesure de la pauvreté, des inégalités et du faible revenu	Utilisation fonctionnelle des indicateurs	Préparation d'un protocole d'entente Ministère – Institut de la statistique du Québec au cours de l'année pour la mise en place du Service de recherche et d'information sur la pauvreté et l'exclusion

Le Service de recherche et d'information sur la pauvreté et l'exclusion, qui sera mis en place à l'Institut de la statistique du Québec au cours de l'année à venir, aura notamment pour mandat d'élaborer et de proposer au ministre une série d'indicateurs devant servir à mesurer la pauvreté et l'exclusion sociale, les inégalités sociales et économiques, dont les écarts de revenus, ainsi que les autres déterminants de la pauvreté.

Objectif 7
Accentuer l'incitation au travail en privilégiant les suppléments de revenus.

Cet objectif ne fait plus l'objet d'une reddition de comptes, car la période d'inscription pour la mesure Action emploi est terminée depuis novembre 2002. Au terme de l'exercice 2002-2003, le taux de participation de prestataires de l'assistance-emploi à Action emploi s'établissait à 7,8 %[31].

Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Sécurité du revenu pour plus de détails concernant la mesure Action emploi.

Objectif 8
Favoriser le soutien aux familles.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de familles participant au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)	29 825[32]	28 636[33]	96 %

Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) offre une assistance financière aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge, afin de les inciter à demeurer en emploi.

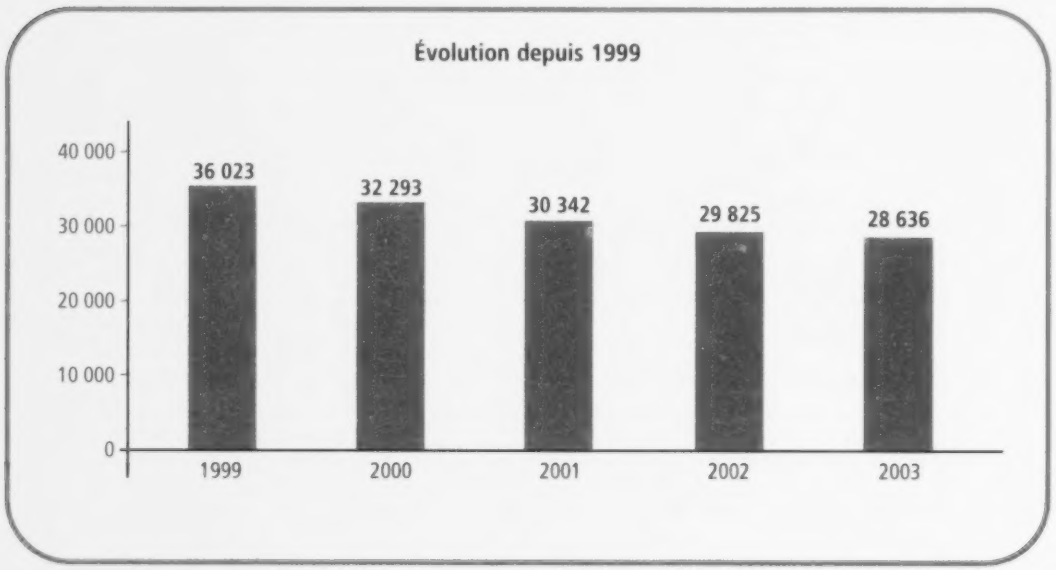
Au total, 28 636 familles se sont inscrites au programme APPORT pendant l'année civile 2003, prolongeant ainsi un mouvement à la baisse observable depuis quelques années. Cette situation s'explique notamment par la complexité du programme, par l'amélioration récente de la conjoncture économique ainsi que par la progression du salaire minimum, les seuils de sortie du programme n'étant pas indexés.

31 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 43) pour plus de détails.

32 Cible du *Plan d'action 2003-2004* de la Sécurité du revenu.

33 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Sécurité du revenu pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.

Le Ministère poursuivra ses efforts jusqu'au 31 décembre 2004 afin qu'un maximum de ménages bénéficient d'APPORT. Après cette date, comme il est prévu au Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le programme disparaîtra au profit de la nouvelle Prime au travail : cette prime prendra la forme de crédits d'impôt remboursables. Ce nouveau mode de gestion permettra d'améliorer l'efficacité, l'efficience et l'équité des mesures de supplémentation du revenu de travail et joindra une clientèle beaucoup plus vaste qu'APPORT, dont les personnes seules.



Objectif 9
Soutenir davantage le réseau communautaire qui intervient pour améliorer la vie des groupes les plus pauvres et les accompagner vers l'autonomie.

Dans le respect des orientations de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec a assuré le financement des organismes ayant une mission principale ou unique en défense collective des droits. En raison des sommes additionnelles versées dans le cadre de la mise en œuvre de cette politique, le Secrétariat a été en mesure de soutenir davantage les organismes de ce secteur, favorisant la consolidation de leurs activités. Une part appréciable des organismes soutenus intervient directement pour l'amélioration des conditions des personnes les plus démunies.

Du même souffle, le Secrétariat a financé des projets novateurs qui s'adressent aux intervenants du milieu communautaire afin de les outiller dans la réalisation de leurs activités, notamment auprès des personnes démunies.

Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec pour plus de détails concernant le soutien aux organismes d'action communautaire autonome.

Orientation 3
Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes.

Objectif 10
Augmenter le taux d'emploi des personnes référées par le Ministère à des ressources externes.

Cet objectif ne fait pas l'objet d'une reddition de comptes, car il ne reflète pas le mode d'intervention qui est intégré (non exclusif à l'externe ou à l'interne). L'objectif 1 du *Plan stratégique 2001-2004* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Augmenter le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec*, rend mieux compte de l'intention d'améliorer l'insertion en emploi.

Objectif 11
Augmenter le taux de participation des prestataires de l'assistance-emploi aux projets soutenus financièrement par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Taux des nouvelles participations au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail rattachées aux prestataires de l'assistance-emploi	70 %	56,2 %	80 %

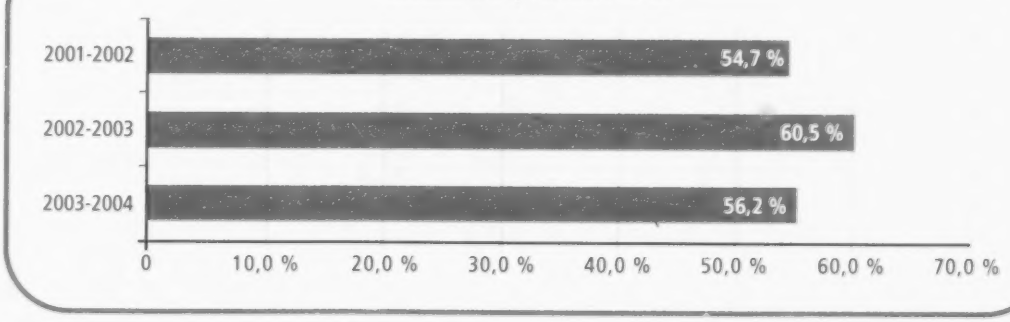
Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail finance des projets visant l'intégration en emploi des personnes démunies financièrement. Il peut s'agir de projets de création d'emplois, de formation ou d'insertion.

Plus de 56 % des nouvelles participations à des activités du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail ont été effectuées par des personnes prestataires de l'assistance-emploi au moment où elles ont commencé leur participation. Le taux d'atteinte de la cible pour 2003-2004 se situe à 80 %.

Les activités du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail devant prendre fin au plus tard le 31 mars 2004, la période de recrutement a été écourtée afin que les projets démarrent le plus tôt possible pour ainsi maximiser la durée de participation des personnes participantes.

Cette situation a eu un effet sur l'atteinte de la cible, en raison de la difficulté à trouver rapidement des personnes prestataires de l'assistance-emploi qui possédaient le profil correspondant aux postes disponibles.

Évolution depuis 2001-2002



Objectif 12
Élaborer et mettre en œuvre, avec les partenaires institutionnels, une offre de service intégrée et adaptée aux besoins des diverses clientèles.

Cet objectif ne fait plus l'objet d'une reddition de comptes, car il a été atteint dès l'année financière 2001-2002. Chacun des centres locaux d'emploi du réseau de la Sécurité du revenu, de même que chacune des directions régionales, est doté d'un plan de services favorisant la mise en place d'approches sur mesure, adaptées aux particularités de leurs clientèles respectives[34].

Objectif 13
Élaborer et mettre en œuvre une politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

- *Dépôt et adoption de la politique par le gouvernement*

La politique gouvernementale *L'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec* a été adoptée en juillet 2001[35].

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Application des dispositions de la politique par les ministères et organismes	2002-2004 : implantation	Poursuite de l'implantation

Amorcée en septembre 2001, la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire s'est poursuivie en 2003-2004. L'opération de concentration du soutien financier a été officialisée le 1er avril 2003, ce qui a permis de rattacher les organismes communautaires, soutenus par le gouvernement du Québec en appui à leur mission globale, au ministère ayant la mission la plus compatible. Les travaux ont également porté sur la production d'un cadre de référence en action communautaire pour faciliter l'harmonisation des pratiques gouvernementales et d'un Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire.

Orientation 4
Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.

Objectif 14
Améliorer l'organisation et la prestation des services en tenant compte des engagements découlant de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens en mettant à contribution le personnel.

La reddition de comptes sur le plan d'amélioration des services est effectuée dans la sous-section *Résultats concernant les déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens.*

34 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 33) pour plus de détails.

35 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 34) pour plus de détails.

- *Élaboration et mise en œuvre des plans de mise en œuvre de la déclaration dans les centres locaux d'emploi et autres unités opérationnelles en service direct à la clientèle*

Dès 2001-2002, la cible a été atteinte. En effet, les directions régionales, les centres locaux d'emploi et les unités centrales du Ministère ont élaboré des plans d'action pour la mise en œuvre des services aux citoyens et ils en ont entrepris la réalisation[36].

Objectif 15
Accroître l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer l'accès aux services et la rapidité de réponse et pour simplifier les transactions avec les clientèles.

Cet objectif ne fait plus l'objet d'une reddition de comptes, car il est du domaine des opérations courantes[37]. Le lecteur trouvera cependant des explications sur l'apport des technologies de l'information à la prestation des services dans la section concernant les ressources informationnelles.

Objectif 16
Garantir la protection des renseignements personnels dans un contexte d'évolution vers des services et des échanges hautement informatisés.

La reddition de comptes sur cet objectif est effectuée à l'annexe 9 *Accès aux documents du Ministère et protection des renseignements personnels.*

Objectif 17
Stimuler et valoriser la contribution des ressources humaines à l'atteinte des résultats et à l'amélioration de la qualité des services.

La reddition de comptes sur la formation, l'innovation et la consultation au Ministère est effectuée dans la section concernant les ressources humaines.

- *Nombre de comités sur l'organisation du travail régionaux (COTR) et locaux (COTL) en activité au Ministère*

Depuis 2001-2002, des COTR sont en activité dans toutes les régions du Québec, à l'exception de celle du Nord-du-Québec. De plus, le matériel nécessaire au fonctionnement des COTL a été diffusé[38].

- *Élaboration d'un programme formel de reconnaissance de la contribution du personnel à des projets visant l'amélioration du service à la clientèle, du partenariat, de la concertation ou du climat de travail*

En juin 2002, la politique de reconnaissance au travail a été diffusée. Elle était accompagnée d'une consultation de tout le personnel[39].

36 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 34) pour plus de détails.

37 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 35) et le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 51) pour plus de détails.

38 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 38), le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 57) ainsi que la section concernant les ressources humaines du présent rapport pour plus de détails.

39 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (p. 57) ainsi que la section concernant les ressources humaines du présent rapport pour plus de détails.

Objectif 18
Améliorer la disponibilité et l'utilisation de l'information de gestion et des technologies pour la gestion des ressources, la mesure et le suivi de la performance ainsi que pour la prise de décisions.

Cet objectif ne fait pas l'objet d'une reddition de comptes, car il est du domaine des processus internes.

Objectif 19
Assurer un traitement juste et équitable des clientèles du Ministère.

La reddition de comptes sur les ententes d'échange de renseignements révisées ou conclues entre des ministères ou organismes publics et la Sécurité du revenu se trouve dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Sécurité du revenu.

L'indicateur « Ratio par 1 000 dossiers traités en assistance-emploi des demandes de modification en prétraitement de révision, en révision et en appel (Tribunal administratif du Québec) » ne sera pas utilisé pour la reddition de comptes ministérielle. Pour plus de détails concernant le volume de demandes de révision déposées par la clientèle de la Sécurité du revenu, le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Sécurité du revenu.

La reddition de comptes sur les outils et mécanismes requis pour comptabiliser les plaintes reçues à tous les échelons du Ministère est faite à l'annexe 1 *Rapport d'activité 2003-2004 du Bureau des renseignements et plaintes.*

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et le taux des décisions modifiées à la suite de telles demandes constituent des indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus.

Au total, en 2003-2004, la clientèle de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec a déposé 21 981 demandes de révision et 3 324 recours auprès du Tribunal administratif du Québec. Notons que les demandes relatives à une évaluation médicale ou socioprofessionnelle sont incluses dans ces données.

La proportion des décisions modifiées à la suite des demandes de révision et d'appel varie selon l'étape de traitement de ces demandes : ce taux s'est établi, en 2003-2004, à 31,0 % en révision (incluant les décisions modifiées en totalité à l'étape du prétraitement), à 19,6 % pour les demandes accueillies au Tribunal administratif du Québec (incluant les demandes pour lesquelles le Ministère a acquiescé en totalité à la demande du prestataire) et à 36,8 % pour les demandes réglées hors cour, traitées ou non par la conciliation.

Indicateurs[40]	Nombre de demandes traitées	Décisions modifiées	
		Nombre	Taux
Taux des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	20 958	6 505	31,0 %
Taux des décisions modifiées à la suite d'une demande de recours au Tribunal administratif du Québec :	3 655[1]		
• décisions accueillies[2] y compris les décisions dans lesquelles le Ministère a acquiescé à la demande du client		717	19,6 %
• règlements hors cour traités ou non par la conciliation		1 344	36,8 %

(1) Le nombre de demandes de recours traitées inclut 314 demandes de recours déposées avant le 1er avril 2003.

(2) Décision accueillie : dossier pour lequel le Tribunal administratif du Québec a donné raison en totalité au requérant.

Objectif 20
Intensifier le recouvrement des sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère.

Indicateur	Cible 2003-2004 (millions de dollars)	Résultat 2003-2004 (millions de dollars)	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par l'action des agents de recouvrement sur les comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et d'Emploi-Québec[41]	64,7[42]	61,0[43]	94 %

En 2003-2004, le Ministère visait à recouvrer une somme de 64,7 millions de dollars par l'action des agents de recouvrement. La cible a été atteinte à 94 %, car 61,0 millions ont été recouvrés. Comparativement aux résultats de 61,8 millions de dollars de l'exercice précédent, le montant recouvré a diminué de 0,8 million, ce qui représente une baisse de 1 %.

40 Ces indicateurs remplacent l'indicateur « Taux composé des demandes modifiées après prétraitement de révision, révision et appel (Tribunal administratif du Québec) par rapport aux demandes traitées en assistance-emploi », prévu au *Plan stratégique 2001-2004* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce changement a été approuvé en cours d'année par les autorités du Ministère pour que les indicateurs se rapprochent davantage des réalités administratives de l'organisation.

41 Le libellé de l'indicateur a été modifié en cours d'année par les autorités du Ministère pour qu'il se rapproche davantage des réalités administratives de l'organisation. Depuis 2002-2003, cet indicateur remplace l'indicateur « Total des recettes provenant du recouvrement des trop-payés ».

42 Somme des cibles du *Plan d'action 2003-2004* du Centre de recouvrement.

43 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Centre de recouvrement pour plus de détails.

Au cours de l'année 2003-2004, l'automatisation du recouvrement de l'aide conditionnelle a eu pour double effet *de diminuer le recouvrement par les agents et d'augmenter le recouvrement* par compensation. Au recouvrement total, on observe une augmentation d'un peu plus de 8 %, qui explique en partie la baisse des comptes à recevoir.

Indicateur	Cible 2003-2004 (millions de dollars)	Résultat 2003-2004 (millions de dollars)	Taux d'atteinte de la cible
Solde des comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et d'Emploi-Québec selon les objectifs du plan annuel d'action du Centre de recouvrement[44]	663,0[45]	659,4[46]	101 %

Au 31 mars 2004, le solde des comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et d'Emploi-Québec était de 659,4 millions de dollars. La cible a été atteinte. Comparativement aux résultats de 682,4 millions de l'exercice précédent, le solde des comptes à recevoir a diminué de 23,0 millions, ce qui représente une diminution de 3 %.

8.1.3 Famille et Enfance

74

Orientation 1
Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants.

Objectif 1.1
D'ici à avril 2004, faire en sorte que 174 000 places à contribution réduite soient disponibles dans les services de garde éducatifs.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de places créées[47]	174 000	177 848	102 %

Au 31 mars 2004, 177 848 places à contribution réduite étaient accessibles.

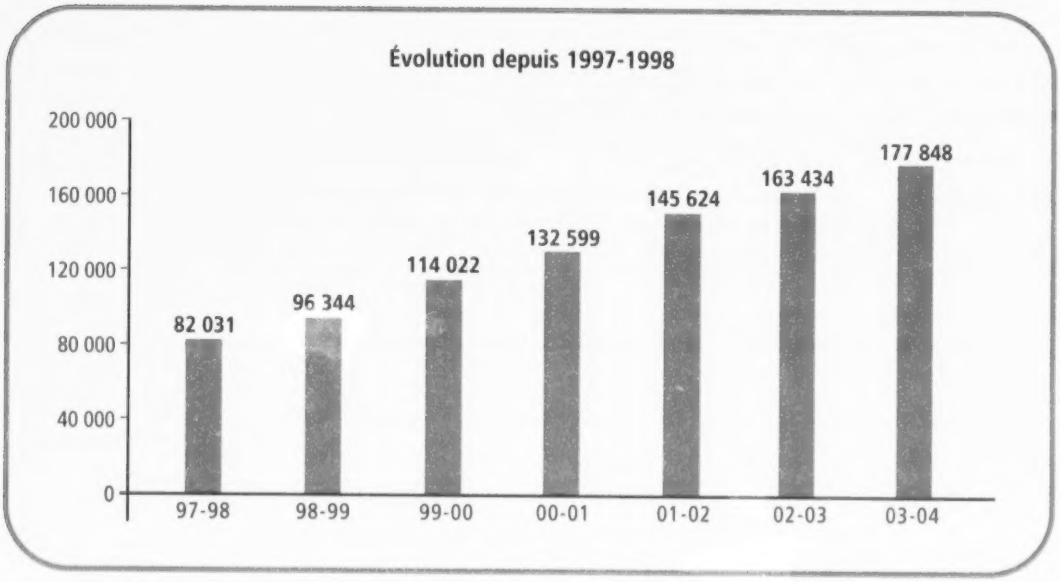
La cible de 174 000 places a été atteinte et même dépassée, puisque le nombre total se chiffre à 177 848. En effet, durant l'année 2003-2004, 14 414 places à contribution réduite se sont ajoutées dans les services de garde éducatifs.

44 Le libellé de l'indicateur a été modifié en cours d'année par les autorités du Ministère pour qu'il se rapproche davantage des réalités administratives de l'organisation. Depuis 2002-2003, cet indicateur remplace l'indicateur « Solde des comptes à recevoir selon les objectifs du plan quinquennal (1999-2004) proposé par le Centre de recouvrement ».

45 Somme des cibles du *Plan d'action 2003-2004* du Centre de recouvrement.

46 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Centre de recouvrement pour plus de détails.

47 Le libellé de l'indicateur a été modifié depuis le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de la Famille et de l'Enfance.



De plus, la répartition régionale des places sous permis est présentée à l'annexe 5 *Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2004*.

Objectif 1.2
D'ici à juin 2002, établir la pertinence et la possibilité d'offrir des services de garde diversifiés et selon des horaires non usuels en évaluant les projets-pilotes qui permettent d'expérimenter ce type de service.

Cet objectif ne fait plus l'objet d'une reddition de comptes, car l'évaluation des projets-pilotes s'est terminée en 2002-2003[48].

Le lecteur est invité à consulter la section *Perspectives pour 2004-2005* pour plus de détails sur l'adaptation de l'offre des services de garde éducatifs en fonction des besoins des familles.

Objectif 1.3
D'ici à 2004, poursuivre les efforts de soutien des centres de la petite enfance et des garderies dans le développement de la qualification du personnel éducateur et des compétences des gestionnaires.

Des efforts importants de soutien des centres de la petite enfance et des garderies pour la formation des gestionnaires et du personnel éducateur ont été réalisés[49]. D'autres efforts sont en cours pour augmenter le ratio d'éducateurs formés présents dans les services de garde et pour favoriser le développement continu de la main-d'œuvre. Pensons notamment aux travaux visant à modifier les exigences réglementaires des garderies pour hausser la proportion d'éducateurs formés aux deux tiers des personnes, comme c'est le cas dans les centres de la petite enfance.

48 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance (p. 23) pour plus de détails.

49 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de la Famille et de l'Enfance (p. 19) et le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance (p. 24) pour plus de détails.

Objectif 1.4
D'ici à 2003, sous réserve d'une entente avec le gouvernement fédéral, faire en sorte que l'ensemble des parents travailleurs aient un accès élargi à des congés parentaux offrant une meilleure couverture financière.

- *Entente avec le gouvernement fédéral*

La Cour d'appel du Québec a rendu, le 27 janvier 2004, une opinion favorable au Québec. Les négociations ont repris avec le gouvernement fédéral et elles évoluent de manière positive. Le lecteur est invité à consulter la section *Dossiers majeurs* pour plus de détails.

La mise en œuvre du régime sera faite lorsqu'une entente avec le gouvernement fédéral aura été conclue. Le lecteur est invité à consulter la section *Perspectives pour 2004-2005* pour plus de détails sur le régime d'assurance parentale.

Objectif 1.5
D'ici à 2004, encourager les milieux de travail, notamment les entreprises, à poursuivre le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles.

L'atteinte de cet objectif fera l'objet d'une évaluation lorsque la politique gouvernementale de conciliation travail-famille sera adoptée et mise en œuvre.

Le lecteur est invité à consulter les sections *Dossiers majeurs* et *Perspectives pour 2004-2005* pour plus de détails sur la conciliation travail-famille.

Orientation 2
Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants, en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention.

Objectif 2.1
D'ici à 2004, accroître l'offre de services de garde éducatifs à l'intention des enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières de manière à augmenter de 1 500 annuellement le nombre d'enfants accueillis.

Indicateurs[50] 2003-2004	Cible 2003-2004	Résultats
Nombre d'enfants handicapés accueillis dans les services de garde	Augmentation annuelle de 1 500 enfants (handicapés et issus de milieux défavorisés)	Données non disponibles
Nombre d'enfants issus de milieux défavorisés accueillis dans les services de garde (selon l'ECP[51])		Données non disponibles

Un nouveau mode de collecte des données d'occupation prévisionnelles auprès des services de garde a été introduit en 2003-2004. Par conséquent, les données relatives à ces clientèles pour 2003-2004 ne seront disponibles qu'à l'automne 2004.

50 L'indicateur initial a été scindé en deux indicateurs spécifiques depuis la parution du *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de la Famille et de l'Enfance.

51 ECP : exemption de la contribution parentale.

Intégration des enfants handicapés

Une allocation est accordée au service de garde qui accueille un enfant handicapé atteint d'une déficience ou d'incapacités significatives et persistantes, et qui rencontre des obstacles dans sa démarche d'intégration. Outre l'application du programme habituel d'intégration des enfants handicapés en services de garde, différentes initiatives en matière de concertation ont été prises, sur les plans provincial et régional, par les partenaires de l'intégration (ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, réseau des services de garde, ministère de la Santé et des Services sociaux, réseau de la santé et des services sociaux, Office des personnes handicapées du Québec et milieux communautaires).

Notons entre autres :

- la tenue d'une rencontre provinciale sur les thèmes de l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde et de la concertation;
- le soutien financier d'un projet expérimental d'accompagnement des enfants handicapés ayant des besoins particuliers dans la région de la Chaudière-Appalaches;
- la diffusion d'une revue sur le thème de l'intégration des enfants handicapés en services de garde;
- la tenue de rencontres avec les représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux en vue de la création d'une mesure exceptionnelle de soutien pour faciliter l'intégration des enfants handicapés ayant des besoins particuliers;
- l'amorce de la révision de la politique d'intégration des enfants handicapés en services de garde.

Enfants de milieux défavorisés

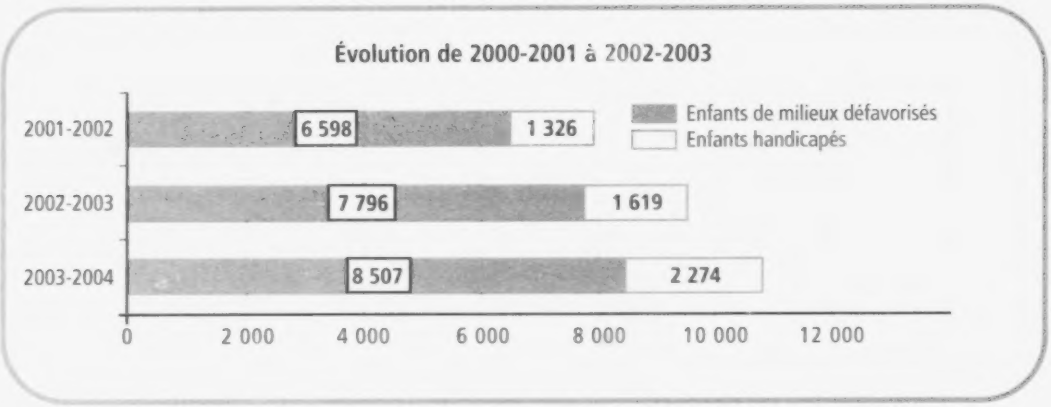
Il faut rappeler que l'indicateur ECP (exemption de la contribution parentale) ne tient pas compte de tous les enfants de milieux défavorisés accueillis, mais seulement de ceux dont les parents sont prestataires de l'assistance-emploi.

En effet, l'une des mesures de soutien offertes prévoit que les parents prestataires de l'assistance-emploi bénéficient d'une exemption de la contribution parentale. Ainsi, l'enfant peut fréquenter sans frais le service de garde 2 jours et demi ou 23 heures et demie par semaine. À certaines conditions, l'enfant peut fréquenter le service pour une période plus longue.

Une autre allocation est accordée à l'établissement en fonction de la proportion que représentent les enfants de milieux défavorisés qui le fréquentent. Comme ce soutien financier progresse selon la proportion d'enfants accueillis, le centre de la petite enfance ou la garderie peut prendre en compte les besoins particuliers des enfants (soutien professionnel, baisse du ratio éducateur ou éducatrice/enfant, etc.).

Le Ministère participe également aux travaux de comités en relation notamment avec l'éveil à la lecture et à l'écriture sous la responsabilité du ministère de l'Éducation. Un mécanisme de collaboration avec Emploi-Québec et la Sécurité du revenu favorise l'insertion professionnelle, dans le cadre de Ma Place au soleil, en facilitant l'accès des enfants à un service de garde éducatif à contribution réduite lorsque les parents participent à des mesures actives d'emploi.

Enfin, un cadre de référence sur l'intervention en milieu défavorisé permettra de consolider les orientations du Ministère, d'en préciser les paramètres d'intervention, d'assurer une collaboration plus efficace et éclairée de tous les partenaires.



Selon les données finales d'occupation de l'année 2002-2003, le nombre d'enfants handicapés intégrés dans les services de garde a augmenté de 655, ce qui correspond à une progression de 40 % par rapport à l'année précédente. De plus, 8 507 enfants issus de familles prestataires de l'assistance-emploi ont été accueillis dans les services de garde régis comparativement à 7 796 enfants en 2001-2002. L'augmentation de 711 enfants représente une hausse de 9 %.

Objectif 2.2
Augmenter annuellement l'offre de services préventifs, intégrés et adaptés aux enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières en favorisant l'adoption d'ententes entre les centres de la petite enfance et les organismes du milieu.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'ententes signées entre les CPE et les CLSC[52]	50[53]	73[54]	146 %

Le nombre d'ententes signées entre les CPE et les CLSC a dépassé la cible fixée en 2003-2004. Ces ententes ont été conclues dans la plupart des régions administratives du Québec. Les 126 protocoles[55] comptabilisés au total pour les deux dernières années engagent quelque 31 % des CLSC et 13 % des CPE.

Grâce à ces ententes, des enfants jugés en situation de vulnérabilité en raison de leur condition personnelle ou familiale ont pu fréquenter des services de garde éducatifs. L'ensemble des enfants fréquentant les services de garde concernés ont bénéficié du soutien du CLSC.

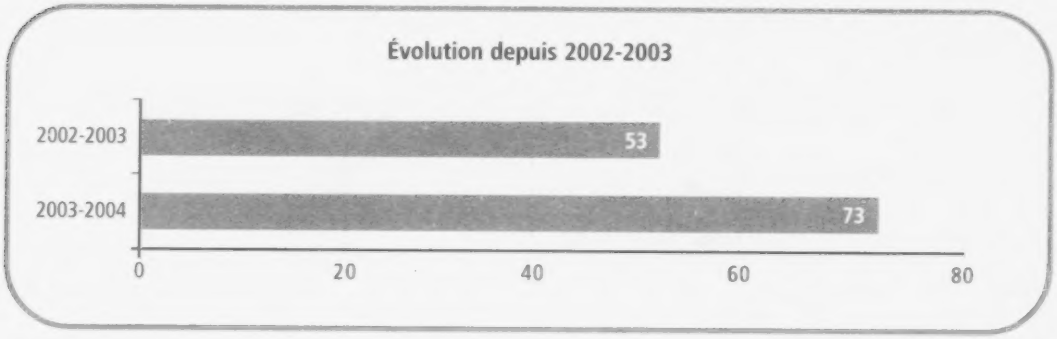
52 Le libellé de l'indicateur a été modifié depuis le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance.

53 La cible a été approuvée en cours d'année par les autorités du Ministère.

54 Il s'agit des ententes signées et reçues au Ministère. Le Ministère est parfois informé d'ententes longtemps après leur signature et, si le financement de places inoccupées n'est pas en jeu, il pourrait ne jamais l'être.

55 Pour 2002-2003, le résultat final est de 53 ententes alors que le résultat préliminaire inscrit dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance était de 41 ententes.

Plusieurs autres CPE ainsi que des garderies collaborent avec des CLSC, sans toutefois avoir signé de protocole. L'analyse des rapports d'activité des services de garde éducatifs pour les exercices 1999-2000 et 2001-2002 révèle une collaboration importante entre ces derniers et le réseau de la santé et des services sociaux. Ce sont principalement les CLSC qui offrent des services de soutien au personnel ou des services professionnels aux enfants. Les directions de santé publique, les directions de la protection de la jeunesse, les centres hospitaliers, les centres de réadaptation, les organismes communautaires, les maisons de la famille et d'autres organismes collaborent également avec les services de garde éducatifs.



Objectif 2.3
À compter de 2001, mettre en œuvre progressivement un plan d'intervention qui vise à susciter l'implication de partenaires œuvrant auprès des familles et des enfants dans le soutien au rôle parental.

Le Ministère a reconduit en 2003-2004 des mesures qui ont contribué à mobiliser et à soutenir les partenaires de la politique familiale dans la mise en place de projets, d'activités ou de mesures liés au soutien au rôle parental.

Le financement de projets ponctuels d'organismes communautaires Famille

Cette mesure, qui s'adressait en 2003-2004 exclusivement aux organismes locaux et régionaux du secteur Famille, s'est poursuivie. Le programme vise particulièrement à soutenir la réalisation d'activités ou de projets liés aux compétences parentales. L'enveloppe de 1,5 million de dollars a permis de financer 59 projets qui ont été réalisés par les organismes seuls ou en partenariat.

Le soutien aux politiques familiales municipales

La mesure de soutien technique et financier aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) désireuses de se donner ou de mettre à jour une politique familiale a également été maintenue en 2003-2004. Cette mesure veut appuyer le développement de la dimension familiale dans la gestion des municipalités. Une somme totale de 197 000 $ a été accordée à huit nouveaux projets.

Le Programme conjoint d'aide à l'initiative communautaire et sociale en habitations à loyer modique (HLM)

Le Ministère s'est de nouveau associé à la Société d'habitation du Québec pour la gestion de ce programme qui vise notamment à favoriser la prise en charge par les résidants de HLM de leur milieu de vie et de l'amélioration de leurs conditions de vie. En septembre 2003, les deux organisations ont fait l'annonce des 50 projets financés pour un budget total de 327 555 $. Puis, en janvier 2004, un nouvel appel de projets a été lancé avec comme date de tombée le 8 avril 2004. Les projets financés par ce nouvel appel de projets seront connus à l'été 2004.

L'appui à la mission globale des organismes communautaires Famille

Le transfert du financement en appui à la mission globale des organismes communautaires nationaux Famille s'est effectué le 1er avril 2003 et visait huit organismes ou regroupements.

Le comité mixte Ministère et organismes communautaires Famille a entrepris des travaux intensifs qui ont mené à l'adoption par le Ministère d'un cadre de reconnaissance des organismes communautaires Famille et à la préparation du transfert, au 1er avril 2004, de 252 organismes locaux et des budgets afférents du ministère de la Santé et des Services sociaux.

De plus, l'enveloppe budgétaire de 1,5 million de dollars traditionnellement dévolue au financement de projets ponctuels servira en 2004-2005 à rehausser de façon récurrente le financement en appui à la mission globale de ces organismes.

Orientation 3
Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu.

Objectif 3.1
Assurer un suivi des mesures de soutien financier aux familles et des impacts au regard des objectifs de la politique familiale.

- *Identification des modifications aux mesures de soutien financier et de leurs impacts*

Les travaux sur la révision des mesures de soutien financier aux familles se sont poursuivis au cours de l'année et se sont intensifiés de novembre 2003 à mars 2004.

Le 30 mars 2004, dans le Discours sur le budget 2004-2005, le ministre des Finances a annoncé une réforme majeure du soutien financier aux familles, notamment avec la mise en place pour janvier 2005 d'un nouveau régime de Soutien aux enfants. Ce régime universel remplace et bonifie les mesures actuelles suivantes : le programme d'allocation familiale, le crédit d'impôt non remboursable pour enfants à charge et la réduction d'impôt à l'égard de la famille. La nouvelle mesure, à portée universelle, consistera en des versements trimestriels aux parents d'enfants de moins de 18 ans.

Cette réforme améliorera l'équité envers les familles à revenu faible et moyen par rapport au régime actuel. De plus, elle simplifie grandement l'aide directe aux familles qui ont des enfants d'âge mineur en réduisant de trois à une seule le nombre de mesures.

Orientation 4
Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires.

Objectif 4.1
D'ici à 2004, accroître la présence du Ministère en région en déconcentrant les activités des directions des services à la clientèle (DSC)[56], en ouvrant deux bureaux en 2001-2002, cinq points de service en 2002-2003 et en concluant des ententes avec les partenaires de régions non desservies directement en 2003-2004.

- *Nombre d'ententes conclues avec les partenaires des régions non desservies directement*

Afin d'accroître les liens avec les partenaires autochtones, le Ministère a signé en 2003-2004 une entente de responsabilisation et de développement avec les Mohawks de Kahnawake. De plus, des négociations ont débuté avec l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador (APNQL) afin d'élaborer une entente-cadre qui pourrait s'appliquer à l'ensemble des nations autochtones du Québec qui n'ont pas signé d'entente avec le Ministère.

56 Aujourd'hui appelées directions des services à la famille (DSF).

Objectif 4.2
D'ici la fin mars 2003, améliorer l'accessibilité à l'information sur les programmes et services et les échanges avec la clientèle et les partenaires en utilisant les technologies de pointe.

La reddition de comptes sur cet objectif est effectuée dans la sous-section *Résultats concernant les déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens.*

Orientation 5
Voir à la prise en compte des besoins des personnes âgées.

Objectif 5.1
D'ici à 2004, assurer la cohérence et la coordination des interventions de l'État envers les personnes aînées en réalisant le plan d'action qui prend en compte leurs besoins.

Depuis avril 2003, la responsabilité du Secrétariat aux aînés a été confiée au ministre de la Santé et des Services sociaux. Le présent rapport annuel ne fait donc pas état des réalisations à l'égard des aînés pour l'année 2003-2004[57].

6.2 Résultats concernant les déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Ministère a poursuivi au cours de l'année 2003-2004 sa démarche d'amélioration des services, notamment par la mesure de la satisfaction de la clientèle à l'intérieur d'une étude qualitative et de différents projets réalisés dans le cadre de la mise en œuvre des plans ministériels d'amélioration des services.

6.2.1 Emploi et Solidarité sociale

Étude qualitative de la satisfaction de la clientèle desservie par les agences de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Rappelons d'entrée de jeu que les résultats et les conclusions de cette étude sont en lien avec l'étude de satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, réalisée au printemps 2002, qui a servi à mesurer l'importance accordée aux différents aspects de services liés aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, de même que la satisfaction à l'égard des services rendus.

Dans la poursuite de la mesure de la satisfaction, le Ministère a choisi de réaliser, entre avril et juin 2003, une étude qualitative sur la prestation de services de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec. Pour l'ensemble de l'opération, 106 groupes de discussion ont été tenus sur tout le territoire du Québec, à l'exception toutefois du Nord-du-Québec.

L'analyse des résultats des groupes de discussion a permis de :

- vérifier le degré de notoriété de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;
- relever les engagements qui ne sont pas tout à fait clairs et qui suscitent des interrogations;
- relever les engagements qui suscitent le plus de satisfaction et le plus d'insatisfaction;
- relever les engagements jugés les plus importants par la clientèle.

La Sécurité du revenu et Emploi-Québec présentent certains résultats de cette étude dans leur rapport annuel de gestion respectif.

57 Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de la Famille et de l'Enfance (p. 26) et le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère de la Famille et de l'Enfance (p. 34) pour les résultats des années précédentes.

Reddition de comptes sur les engagements liés aux recours des citoyens

Les engagements liés au recours des citoyens insatisfaits ont également été mesurés au cours de la dernière année.

Engagements	Résultats 2003-2004
Le Service de révision s'engage à :	
• vous transmettre un accusé de réception dès la réception de votre demande et vous fournir les coordonnées de la personne responsable;	L'accusé de réception est transmis systématiquement à toutes les personnes qui ont présenté une demande de révision, à l'exception des personnes reçues ou contactées en priorité par un représentant du Service de révision[58], ainsi qu'à celles ayant des contraintes sévères à l'emploi.
• rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.	Le délai moyen de réponse pour les demandes de révision qui contiennent des demandes de délai présentées par le demandeur ou son représentant est de 7,2 jours ouvrables. Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de révision qui ne comportent pas de demande de délai pour produire des documents ou pour tout autre motif, le Ministère a amélioré le système informatique de façon à pouvoir extraire également ces données et à respecter ainsi l'engagement prévu à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Le délai moyen de réponse pour ces demandes est de 9,4 jours. Enfin, pour ce qui est des demandes traitées par le Service de révision médicale et socioprofessionnelle, le délai moyen de réponse pour les demandes de contraintes sévères ayant nécessité une entrevue téléphonique est de 24 jours, alors que celui pour les demandes de prestataires présentant des contraintes temporaires à l'emploi est de 25 jours ouvrables. Le service étudie actuellement diverses pistes de solution pour raccourcir ces délais.

58 Dans les cas où l'aide de dernier recours est annulée ou réduite de 50 % ou plus, le dossier est traité de façon prioritaire. Comme les personnes dans ces situations sont reçues ou contactées presque immédiatement après la réception de leur demande, les renseignements qui figurent habituellement à l'accusé de réception leur sont fournis au premier entretien.

Le Bureau des renseignements et plaintes s'engage à :

• vous offrir une aide immédiate, dans le cas de demandes téléphoniques, sinon vous rappeler dans les 24 heures;	Le suivi des délais de rappel est fait manuellement par les personnes préposées aux renseignements et au moyen d'une application informatique interne. Le contrôle est effectué par une vérification quotidienne des rapports de rappel et par l'examen des plaintes. Cet engagement a été respecté et aucune plainte à ce sujet n'a été reçue.
• vous confirmer la prise en charge de vos demandes écrites dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception et en faire le suivi dans les délais convenus.	Au moment de traiter une demande écrite, on établit un contact téléphonique avec le signataire dans les 10 jours suivant la réception de sa lettre. Cette approche personnalisée s'est avérée efficace tout en permettant un service plus rapide. Cet engagement a été respecté, et aucune plainte n'a été formulée à cet égard.

Plan d'amélioration des services

Le Plan d'amélioration des services contient les projets d'amélioration en matière de qualité des services jugés prioritaires pour l'organisation. Il est inspiré des plans d'action élaborés par les régions et les unités centrales du Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et des nombreuses cibles d'amélioration des services déjà visées par les agences et les unités dans leurs plans d'action respectifs. Il tient également compte de l'adéquation de ces priorités avec les orientations gouvernementales et les attentes exprimées par la clientèle, notamment lors des sondages sur la mesure de la satisfaction de la clientèle.

Les actions réalisées en 2003-2004 ont permis d'améliorer les aspects suivants :

L'accès aux produits et services

- En servant 45 % des prestataires de la Sécurité du revenu à partir du Centre de communication avec la clientèle, dont les points de service sont à Gaspé et à Trois-Rivières.
- En répondant aux appels acheminés au Centre de communication avec la clientèle à l'intérieur d'un délai moyen de 90 secondes, sans excéder un délai de trois minutes.
- En offrant par téléphone et par courrier électronique, à 28 386 clients d'Emploi-Québec, des services d'information, d'assistance technique et de gestion des offres en service assisté.

Les services au comptoir

- En adaptant l'organisation du travail du personnel des centres locaux d'emploi aux variations de l'achalandage de la clientèle.
- En introduisant un système de gestion des rendez-vous dans les centres locaux d'emploi où cela s'avère utile.

L'accès à une information de qualité

- En améliorant le libellé de l'accusé de réception transmis à la clientèle du Service de révision en vue d'y donner une information plus complète.
- En révisant et en publiant le dépliant d'information sur le Service de révision pour mettre en évidence les engagements ministériels afférents, les services offerts et les modalités de recours au Tribunal administratif du Québec.
- En augmentant le nombre de lettres de rappel auprès de la clientèle susceptible d'être admissible au Programme d'allocation de maternité (PRALMA) : 24 281 lettres de rappel ont été transmises en 2003-2004 comparativement à 23 638 en 2002-2003.

La clarté et la simplicité dans nos communications avec les citoyens

- En améliorant la clarté des avis de décision émis par la Sécurité du revenu et en facilitant le travail des agents dans la production de ceux-ci.
- En formant les agents du Service de révision dans l'élaboration d'une explication argumentée qui appuie les motifs des avis de décision émis.

Le soutien personnalisé à la clientèle

- En visant à conclure, avec les personnes débitrices, des ententes de remboursement qui correspondent à leur capacité maximale de payer.

La confidentialité des renseignements personnels

- En sensibilisant et en formant les membres du personnel et plus particulièrement les répondants ministériels sur les principes de la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- En émettant des bulletins d'information sur des sujets demandant des clarifications.
- En procédant à la mise à jour régulière du site intranet qui traite de ce thème.

La diligence dans le traitement des demandes

- En traitant à l'intérieur de 10 jours ouvrables les nouvelles demandes déposées à la Sécurité du revenu au moment de l'attribution initiale.
- En traitant à l'intérieur d'un délai moyen de 12 jours civils les demandes adressées à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle.
- En portant de 45 % à 90 % la proportion des avis de fin d'aide financière traités à l'intérieur d'un délai de 45 jours dans le but d'accélérer le versement des pensions alimentaires.

La simplification de nos façons de faire

- En collaborant à la réalisation et à la mise en ligne d'un formulaire électronique disponible sur le portail gouvernemental qui permet aux citoyens de signifier leur changement d'adresse aux ministères et organismes partenaires dans ce projet.
- En simplifiant et en harmonisant les services aux entreprises par une évolution constante du service Placement en ligne.

La prestation électronique de services

- En rehaussant le contenu informationnel du site Internet du Ministère en fonction d'une approche centrée sur la clientèle.

- En rendant disponible un service de paiement électronique pour le paiement des sommes dues au Ministère.
- En fournissant à la clientèle d'Emploi-Québec des services électroniques efficaces et intégrés, notamment par l'intermédiaire du service Placement en ligne et de l'Information sur le marché du travail (IMT) en ligne.

Ces résultats illustrent bien comment les actions entreprises ont contribué à rendre de meilleurs services aux citoyens, à optimiser la prestation de services et, du même coup, à témoigner de la priorité qu'y accorde le Ministère.

6.2.2 Famille et Enfance

Reddition de comptes sur les objectifs de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Un personnel courtois

Objectif : Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.

Le personnel veille à établir des relations harmonieuses dans ses nombreux échanges avec la clientèle et les partenaires. Par ailleurs, au cours de l'année 2003-2004, le Ministère a retenu quatre objets de plaintes se rapportant à la conduite de membres de son personnel. Ces plaintes ont été transmises aux supérieurs immédiats des employés concernés. Dans trois des quatre cas, les employés ont été rencontrés et les mesures nécessaires ont été prises. Un dossier était toujours en traitement au 31 mars 2004, dans le respect des délais prescrits.

Une information claire et accessible

Objectif : Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions.

Cet objectif est atteint. En effet, le Ministère n'a enregistré qu'un seul objet de plainte relatif à la clarté d'une communication écrite concernant une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif. Des renseignements supplémentaires ont été fournis au demandeur pour éclaircir l'information fournie à l'origine.

Objectif : Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.

Indicateur	Résultat 2003-2004
Nombre annuel de visites dans le site Internet Famille	759 738

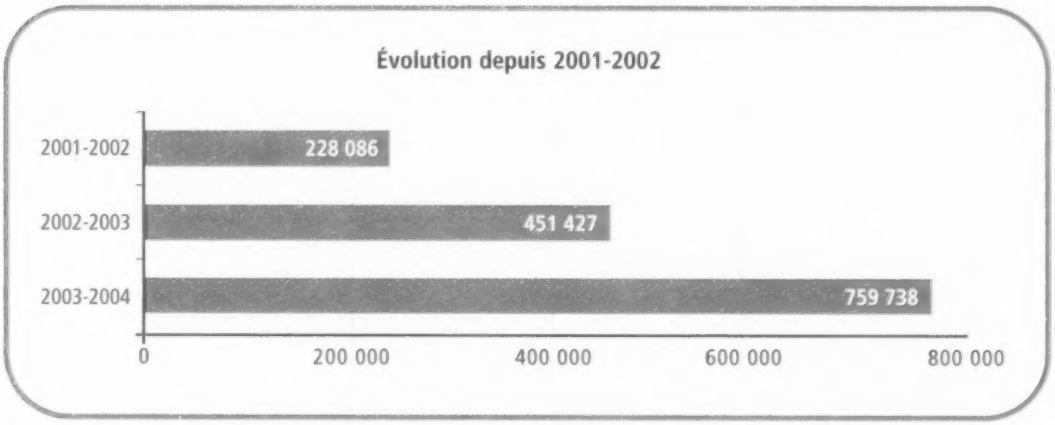
Le Ministère rend systématiquement disponible l'information récente dans son site Internet et la met constamment à jour. L'intérêt pour ce site est manifeste. Le nombre de visites a presque doublé au cours de l'année financière, passant de 451 427 à 759 738. La population utilise de plus en plus le Web pour télécharger les publications électroniques, se renseigner sur les programmes et services offerts ou, tout simplement, pour entrer en contact avec le Ministère. La création de places et la modification de la tarification des places subventionnées en services de garde ont suscité l'intérêt des internautes.

En juin 2003, le Ministère a mis en ligne un nouveau portail ministériel à l'adresse < www.messf.gouv.qc.ca >. Le portail oriente les citoyens vers les principaux points d'intérêt du Ministère : Emploi, Solidarité sociale, Famille, Services de garde, Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec et Centre de recouvrement.

Afin d'améliorer la qualité des services offerts et de l'information diffusée à sa clientèle, plusieurs applications Web ont été créées et mises en ligne durant l'année :

- le guide *À nous de jouer!*, qui permet aux parents et aux éducatrices et éducateurs de résoudre les comportements indésirables chez les enfants d'âge préscolaire;
- le *Guide des programmes et services gouvernementaux pour les familles et les enfants*, qui rassemble toute l'information pour la famille et les enfants, quel que soit le pallier de gouvernement qui offre le programme ou le service.

Le Ministère a également commencé à publier un bulletin électronique au cours de l'année 2003-2004. À la suite d'une inscription volontaire, les citoyens peuvent recevoir des nouvelles du Ministère par courrier électronique.



Un soutien adapté aux services de garde éducatifs

Objectif : Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied ou de la consolidation d'un service de garde éducatif.

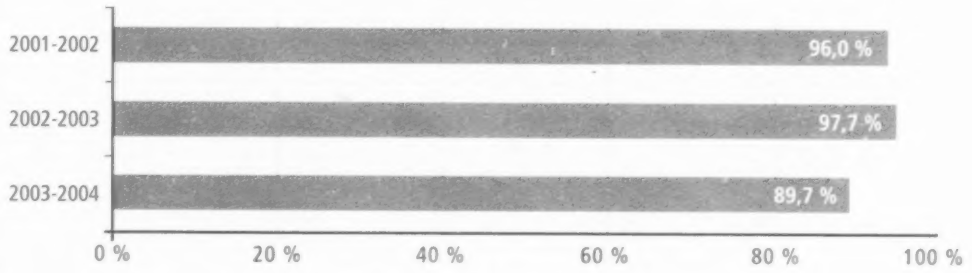
Cet objectif a été largement atteint cette année dans le cadre de la consolidation du réseau et de la création de plus de 14 000 nouvelles places à contribution réduite en services de garde. Dans le cas des six objets de plaintes qui ont été déposés par des partenaires non gouvernementaux ou des parents utilisateurs relativement au manque d'écoute et de soutien dans des situations problématiques, les employés concernés ont été rencontrés et les mesures nécessaires ont été apportées immédiatement pour corriger la situation et apporter un soutien adéquat aux demandeurs.

Objectif : Délivrer les nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Taux de délivrance des nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt	100 %	89,7 %

Au cours de l'année 2003-2004, le Ministère a délivré des permis à 39 nouveaux établissements (25 garderies et 14 centres de la petite enfance). Trente-cinq de ces permis ont été délivrés au cours des deux semaines suivant la présentation d'un dossier complet et conforme. Les quatre autres permis ont été délivrés dans les jours et les semaines qui ont suivi ce délai. Afin d'éviter de tels délais, les modalités de fonctionnement lors de l'émission des permis ont été revues.

Évolution depuis 2001-2002



Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs

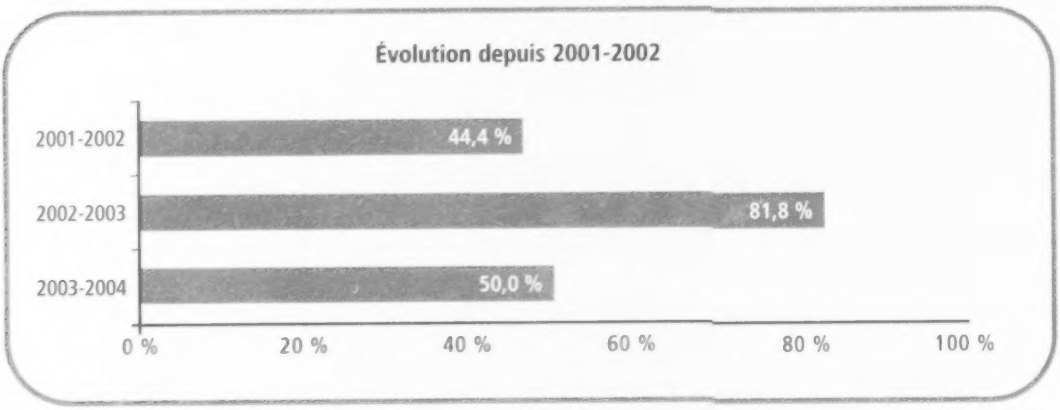
Objectif : Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et de sécurité.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Taux d'inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture	100 %	50 %

Des vingt établissements qui devaient faire l'objet d'une inspection, dix ont été inspectés dans les six mois suivant leur ouverture, un a vu sa visite d'inspection différée parce qu'il s'agissait d'une installation située à la Baie-James et un a été inspecté dans les sept mois suivant son ouverture. Les huit autres ont été inspectés dans les neuf à onze mois suivant leur ouverture.

Ce retard dans les inspections s'explique par le choix d'inspecter en priorité les nombreux services de garde qui ont fait une demande pour augmenter le nombre de places au permis et les services de garde sans permis qui fournissaient des services en infraction des lois et règlements.

Durant l'année 2003-2004, les inspecteurs ont ainsi réalisé un total de 583 inspections de services de garde détenteurs de permis.



Des services accessibles

88 **Objectif :** Assurer l'accès téléphonique à l'une ou l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Temps moyen d'accès à un préposé[59]	3 minutes	46 secondes

Les données présentées excluent la période du mercredi, de 8 h 30 à 10 h, puisque durant cette période le service est fermé afin de permettre la tenue de réunions de formation et de mise à niveau.

La clientèle est constituée principalement de parents à la recherche d'un service de garde pour leurs enfants et de personnes qui veulent connaître les démarches à suivre pour ouvrir un service de garde.

Les appels des services de garde déjà en activité sont, pour leur part, traités par les préposés aux renseignements des quatre directions des services à la famille. En 2003-2004, le Ministère ne disposait pas des mécanismes nécessaires pour évaluer les délais rattachés à ce type d'appels.

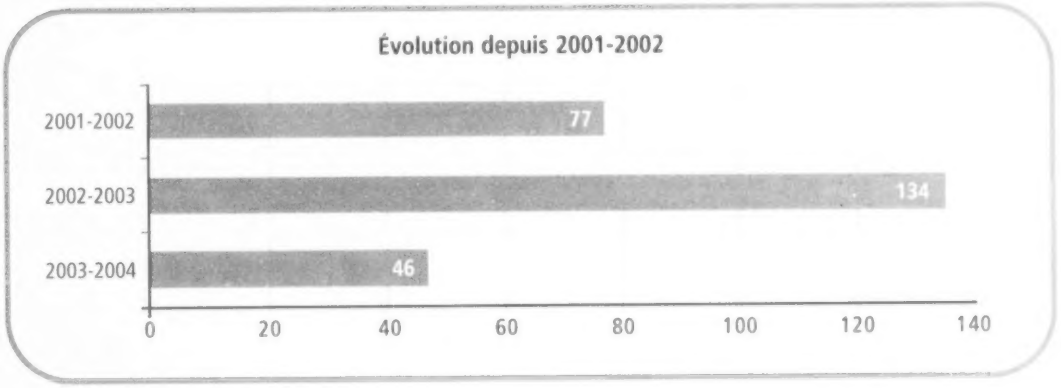
En ce qui concerne les nombreux appels reçus des services de garde déjà en activité par les quatre directions des services à la famille, ajoutons qu'un objet de plainte a été enregistré relativement à l'accès téléphonique. Des correctifs ont été apportés pour améliorer la situation.

Après une année record en 2002-2003, le nombre d'appels reçus par le service des renseignements à la population du volet Famille est revenu au même niveau qu'en 2001-2002. Par contre, l'ajout de préposés à la fin de l'année 2002 et la modification du système de réponses vocales interactives ont permis de dépasser les performances

59 Le calcul du temps moyen d'accès à un préposé tient compte du temps d'attente des appels abandonnés.

des dernières années. En effet, le temps moyen d'attente avant de parler à un préposé est passé à 46 secondes (134 secondes l'an dernier). De surcroît, le pourcentage des personnes qui ont attendu moins de 3 minutes avant de parler à un préposé est passé à 92 % (62 % l'an dernier).

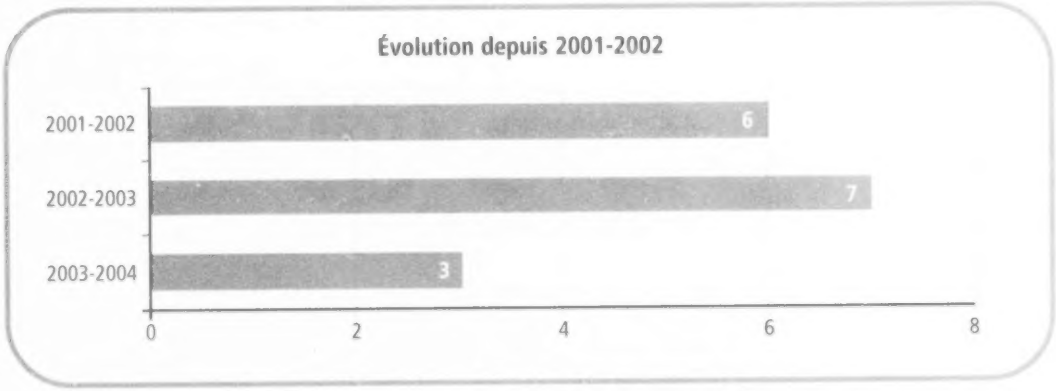
Par ailleurs, au cours de l'année 2003-2004, aucune plainte n'a été enregistrée concernant l'accès téléphonique dans les délais prévus à un préposé du service des renseignements à la population du volet Famille.



Objectif : Répondre dans un délai de dix jours ouvrables à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Délai moyen de réponse (jours ouvrables)	10 jours	3 jours

Le délai moyen de réponse a été de 3 jours ouvrables en 2003-2004, soit en deçà du délai maximal fixé. Des 4 114 courriels et lettres reçus, seulement 3 ont obtenu une réponse en plus de 10 jours ouvrables.



La confidentialité

Objectif : Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.

Depuis la création du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille en avril 2003, les responsabilités relatives au respect de la confidentialité du volet Famille ont été intégrées aux activités menées à cet égard pour l'ensemble des volets de la mission du Ministère. Ainsi, le bilan des réalisations de la période 2003-2004 présenté à l'annexe 9 *Accès aux documents du Ministère et protection des renseignements personnels*, rend compte des actions accomplies pour assurer le caractère confidentiel des renseignements recueillis auprès de la clientèle du volet Famille.

Durant l'année 2003-2004, le Service des plaintes a enregistré une plainte relative au respect de la confidentialité des renseignements se rapportant à un service de garde. Des mesures correctives ont été apportées.

Une rétroaction des plaintes

Objectif : Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Taux des plaintes traitées en toute confidentialité	100 %	100 %

Au cours de l'année 2003-2004, aucune plainte n'a été reçue concernant le non-respect de la confidentialité de l'information dans le cadre du traitement d'une plainte.

La conservation des dossiers relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte est centralisée au Service des plaintes et seul un membre du personnel du Ministère autorisé à cette fin peut avoir accès aux renseignements qu'ils contiennent et seulement lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Le taux des plaintes traitées en toute confidentialité se maintient à 100 % depuis 2001-2002.

Objectif : Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Taux des plaintes classées urgentes, traitées dans les 24 heures	100 %	100 %

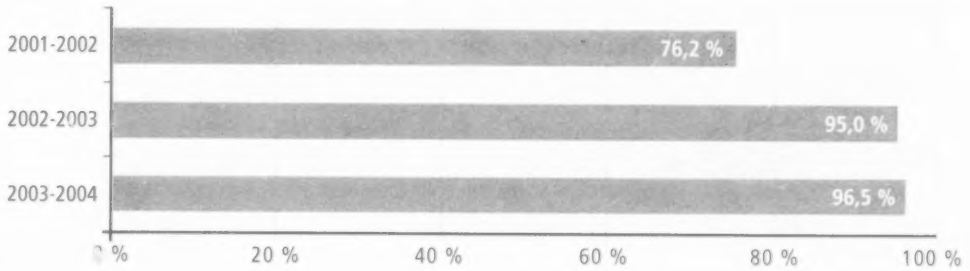
Au cours de l'année 2003-2004, sept plaintes ayant un caractère d'« urgence » ont été reçues par le Service des plaintes et, dans tous les cas, une intervention a été faite dans les 24 heures suivant la réception de la plainte. Le taux des plaintes classées urgentes, traitées dans les 24 heures, se maintient à 100 % depuis 2001-2002.

Objectif : Communiquer avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables suivant la réception	90 %	96,5 %

En 2003-2004, 96,5 % des plaignants dont la plainte a été retenue ont reçu un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de leur plainte. Le taux d'atteinte de la cible a été de 107 %. Il s'agit d'une performance comparable à celle de l'année 2002-2003.

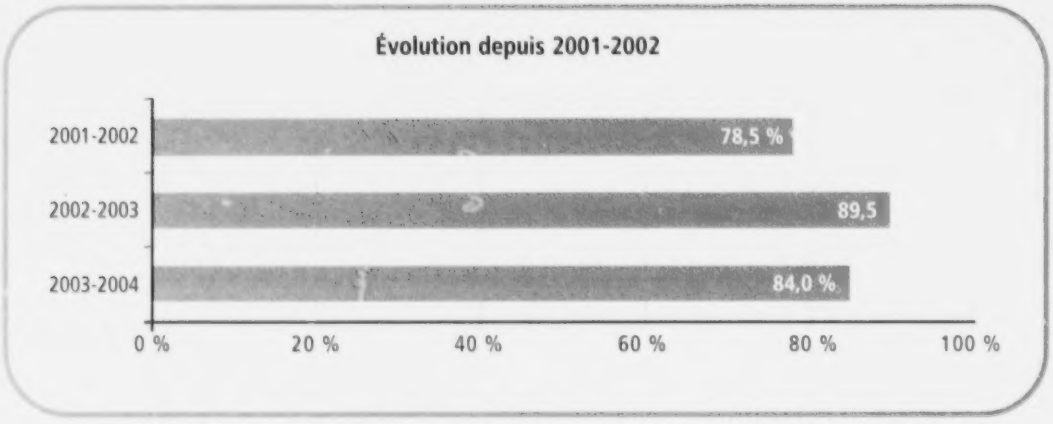
Évolution depuis 2001-2002



Objectif : Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat 2003-2004
Taux des plaintes dont les résultats ont été communiqués au plaignant dans un délai de 45 jours ouvrables suivant leur réception	85 %	84 %

En 2003-2004, 84 % des plaignants dont la plainte a été retenue ont reçu le résultat d'examen de leur plainte dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de leur plainte. Le taux d'atteinte de la cible a été de 99 %. On constate une légère diminution du taux de performance de cette année (84 %) comparativement à l'année 2002-2003 (89,5 %).



Plan d'amélioration des services

La qualité des services offerts à la clientèle représente une priorité pour l'ensemble des unités du secteur Famille et plus particulièrement pour les directions des services à la famille qui interviennent auprès des services de garde et des partenaires, dans leurs milieux. Le plan d'amélioration des services a pour objet de planifier et de coordonner un ensemble d'actions qui visent l'amélioration des services offerts à la clientèle.

Cette année, plusieurs projets ont été lancés, dont certains ont déjà obtenu des résultats prometteurs. Ainsi, la démarche visant l'harmonisation des façons de communiquer auprès des services de garde a permis d'inventorier et d'analyser les différents services rendus.

Le Service des plaintes a, pour sa part, travaillé à la mise en place de procédures qui permettent de garantir aux clients une réponse conforme aux délais et aux objets de leurs plaintes : les agents chargés de l'enregistrement et du traitement des plaintes disposent maintenant de guides leur permettant d'enrichir et d'uniformiser ce traitement. De plus, la procédure relative aux demandes d'information sur les plaintes a été modifiée dans le but de faciliter l'accessibilité à l'information et de réduire les délais de traitement. Plus de 200 demandes d'information, adressées par des citoyens, ont ainsi été reçues et traitées directement par le Service des plaintes et une réponse verbale a été transmise à la personne requérante dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande. Le Service des plaintes a également entamé, avec les associations de services de garde, un travail visant à se doter d'une procédure de traitement des plaintes dans les services de garde en vue de garantir aux parents un traitement objectif et équitable de leurs plaintes.

Dans le cadre de l'intégration du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de celui de la Famille et de l'Enfance, un portail Internet commun a été mis en place, qui donne un accès facile à l'ensemble des portails du Ministère. Le Ministère a également réalisé des travaux dans le but d'améliorer de façon continue le contenu du site Internet. Ainsi, il a affirmé son rôle de coordination et de référence en matière de soutien aux familles et aux parents en produisant et en diffusant plusieurs documents d'information destinés à ses différents partenaires et aux familles, notamment un *Guide des programmes et services gouvernementaux pour les familles et les enfants*.

6.3 Évaluation

Le Ministère a mené, en 2003-2004, plusieurs évaluations au regard tant de la mission en matière d'emploi que de celles relatives à la solidarité sociale et à la famille et l'enfance.

Les principales études sur les mesures d'emploi portent, d'une part, sur les mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec et, d'autre part, sur la formation de la main-d'œuvre en entreprises.

En 2003-2004, l'évaluation sommative des mesures actives a été terminée. Cette évaluation des effets nets sur l'emploi, le soutien du revenu et la qualité de vie permet de bien définir la portée des mesures d'emploi globalement, par mesure et par clientèle.

La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (appelée communément loi du 1 % en formation) a fait l'objet d'évaluations en 2003-2004. Deux enquêtes ont été réalisées : l'une auprès des employés et l'autre auprès des employeurs. La dernière permet de rendre compte de l'évolution de la formation dans les entreprises dont la masse salariale était de 250 000 $ et plus entre 1998 et 2002. Les rapports seront finalisés en 2004-2005.

Place à l'emploi a fait l'objet d'une évaluation d'implantation qui a permis, notamment, de dégager des pistes d'amélioration en vue d'atteindre les objectifs visés.

En ce qui concerne la problématique des jeunes, les études d'évaluation de Solidarité jeunesse ont été achevées en 2003-2004. Elles ont notamment servi à alimenter les réflexions du Ministère quant aux orientations relatives à l'offre de service aux jeunes.

Des travaux ont aussi été réalisés sur la qualité des services afin de fournir aux agences d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu des pistes d'amélioration de la qualité des services. Certains résultats sont d'ailleurs présentés dans les rapports annuels de gestion de ces deux agences.

De nombreux autres travaux d'évaluation ont été menés. Les résultats de certaines évaluations sont présentés dans les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu.

Dans le domaine de la famille et de l'enfance, l'enquête *Grandir en qualité* portant sur l'évaluation de la qualité des services de garde régis a constitué un dossier majeur en évaluation de programme en 2003-2004. La réalisation de cette enquête a été confiée à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), qui a procédé à la collecte des données de mars à juin 2003. Le rapport devrait être déposé au printemps 2004. Les outils d'observation élaborés dans le cadre de cette enquête ont été publiés. Par ailleurs, le Ministère signait, en mars 2004, une entente avec l'ISQ pour mener une nouvelle enquête sur les besoins des familles en matière de services de garde éducatifs.

6.4 Recherche

Le Ministère réalise ou soutient la réalisation de nombreuses études dans les domaines de l'emploi et de la main-d'œuvre, de la sécurité du revenu et de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que de la famille et de l'enfance. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles.

En relation avec la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, plusieurs travaux ont été réalisés, tant pour mieux mesurer ces phénomènes que pour mieux suivre et comprendre l'évolution de la clientèle de l'assistance-emploi. Parmi ces travaux, mentionnons une étude de deux chercheurs universitaires sur les diverses approches pour mesurer la pauvreté au Québec et une autre sur l'évolution des taux d'acceptation à l'assistance-emploi selon certaines caractéristiques sociodémographiques et certains éléments liés au programme.

Dans le cadre du plan d'action ministériel sur les changements démographiques et le vieillissement, plusieurs travaux sont en cours. Mentionnons la réalisation d'une étude auprès du personnel des centres locaux d'emploi en lien avec l'intervention auprès des travailleurs de 45 ans ou plus.

Le Ministère contribue également aux actions concertées du Fonds québécois de recherche sur la culture avec des partenaires de la recherche universitaire et gouvernementale, notamment en ce qui a trait aux jeunes travailleurs non diplômés, au travail en mutation et au vieillissement de la population.

Dans le domaine de la famille et de l'enfance, les recherches ont porté en général sur les conditions de vie des familles, sur les groupes de clientèles et sur les programmes dans un objectif de développement et d'adaptation de la politique familiale.

Deux recherches réalisées par le personnel du Ministère ont été publiées en 2003-2004 :

- *Guide des programmes et services gouvernementaux pour les familles et les enfants* (disponible sur Internet seulement);
- *Le travail atypique des parents et la garde des enfants : description du phénomène et recension des expériences étrangères de garde à horaires non usuels.*

Deux recherches produites en collaboration avec des partenaires du milieu universitaire ont également été publiées, soit :

- *L'intégration des enfants handicapés dans les services de garde. Recension et synthèse des écrits;*
- *Le rôle des tribunaux dans la prise en charge des enfants après la séparation ou le divorce des parents.*

7. Exercice du pouvoir discrétionnaire par le ministre[60]

60 Pour plus de détails concernant ce pouvoir discrétionnaire, le lecteur est invité à consulter les rapports annuels de gestion 2003-2004 de la Sécurité du revenu et du Centre de recouvrement.

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère au ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille s'il estime que, sans celles-ci, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. Le ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à la personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, 849 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire ont été reçues, un volume comparable à celui qui a été enregistré en 2002-2003. De ce nombre, 456 ont été acceptées. Des prestations moyennes de 1 103 $ ont été versées dans le cas des demandes acceptées, pour un montant total de 503 098 $.

L'article 115 de cette même loi accorde au ministre le pouvoir de suspendre, aux conditions qu'il détermine, en tout ou en partie, le recouvrement d'un montant dû ou d'accorder une remise totale ou partielle au débiteur en raison de circonstances exceptionnelles.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, 4 257 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire ont été traitées, comparativement à 3 733 en 2002-2003. De ce nombre, 1 911 ont été acceptées, dont 1 456 pour des raisons qui conduisaient au dénuement total ou compromettaient la santé ou la sécurité de la personne, 434 pour des raisons humanitaires et exceptionnelles et 21 pour des cas de violence.

8. Perspectives pour 2004-2005

Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sera rendu public en avril 2004. Commencera alors une phase importante de mise en œuvre qui devra reposer sur une démarche bien coordonnée et concertée avec tous les partenaires soucieux de réduire la pauvreté au Québec.

Ce plan d'action gouvernemental prévu sur une durée de cinq ans aura un impact majeur tant sur l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté que sur la nature et la dynamique des interventions auprès de cette clientèle, en privilégiant l'insertion durable en emploi et en agissant en prévention pour mieux soutenir les familles et les jeunes en difficulté.

Une approche territoriale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sera progressivement construite afin de soutenir les milieux dans leurs efforts pour réduire la pauvreté et améliorer les conditions de vie des plus démunis. À cet effet, les réseaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec continueront de jouer un rôle moteur dans les milieux en favorisant le déploiement de stratégies locales et régionales de lutte contre la pauvreté en collaboration, notamment, avec les conférences régionales des élus et les instances locales.

Par ailleurs, pour donner suite aux engagements du plan d'action, un projet de loi sur l'aide aux personnes et aux familles (projet de loi n° 57) introduira une réforme de la sécurité du revenu et fera l'objet d'une commission parlementaire à l'automne 2004. Cette réforme sera également alimentée par le chantier sur l'allégement réglementaire et législatif qui s'inscrit dans la modernisation des politiques publiques.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Fonds québécois d'initiatives sociales favorisera l'émergence de stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Au cours de 2004-2005, le Fonds continuera de soutenir des premières initiatives, comme des projets-pilotes visant la réalisation d'un plan d'action local de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, une entente de développement social et communautaire et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec la Ville de Montréal, de même qu'une entente de partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon relative à la prévention de la pauvreté auprès des jeunes de 0 à 6 ans et de leur famille.

Seront de plus effectués des travaux qui permettront de soutenir les partenaires dans l'élaboration et la réalisation de plans stratégiques régionaux et de plans d'action locaux de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Plan gouvernemental pour l'emploi

Au cours des dernières années, le Québec a fait des progrès sur le plan de l'emploi. Cependant, le Québec n'a pas réussi à atteindre le plein emploi, le taux de chômage demeure trop élevé et des disparités régionales importantes sont relevées à ce chapitre. Les tendances démographiques laissent présager des manques potentiels de main-d'œuvre dans certains secteurs et certaines professions, alors qu'il existe encore des bassins de main-d'œuvre pour lesquels on pourrait augmenter la participation au marché du travail.

Les stratégies passées en matière d'emploi n'ont donc pas donné tous les effets attendus, et les réalités évoluent. Il faut donc ajuster l'approche gouvernementale en matière d'emploi.

Au printemps 2004, le ministre a entrepris une démarche de consultation et d'élaboration d'un plan gouvernemental pour l'emploi. Au cours de l'été, plusieurs ministères travailleront à la bonification du plan. Il est prévu qu'un énoncé du plan gouvernemental sera soumis à la discussion lors du forum national Place aux citoyens de l'automne 2004.

Mise en œuvre de la Politique de formation continue

Le comité d'experts externes sur le financement de la formation continue a déposé son rapport le 18 mars 2004. Les auteurs de ce rapport proposent onze orientations et dix-huit recommandations qui concernent tant l'État, les employeurs et les individus que les syndicats, les milieux communautaires, les municipalités et les établissements d'enseignement. Ces orientations et recommandations favoriseront une analyse multisectorielle qui devra prendre en considération les réactions des milieux concernés.

Par ailleurs, à l'automne 2004, le Comité national de suivi de la Politique d'éducation des adultes et de formation continue déposera son deuxième bilan annuel. Ses recommandations seront alors investies dans la poursuite de la réalisation du plan d'action quinquennal de la politique.

Mise en œuvre de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre

L'article 68 de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre prévoit que le ministre responsable doit déposer à l'Assemblée nationale, avant le 22 juin 2005, un rapport portant sur l'application de la Loi au cours de la période 2000-2005. Ce rapport permettra de rendre compte des résultats obtenus et offrira la possibilité de formuler des propositions dans la poursuite de l'objectif inscrit à l'article premier de la Loi, qui est d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre.

Modernisation de l'offre de service du Ministère

Le Ministère entreprendra une démarche de modernisation de ses services au public basée sur ses pratiques gagnantes des dernières années : planification décentralisée, enveloppes budgétaires régionalisées et autonomie des gestionnaires locaux.

Cette modernisation s'appuiera sur la mise en commun des services des réseaux actuels du Ministère, soit les réseaux d'emploi, de sécurité du revenu et éventuellement des services de garde. Elle se fera selon le rythme propre à chaque région et en collaboration avec les partenaires du marché du travail. Les projets prioritaires porteront sur la mise en place d'un service d'accueil, d'évaluation et de référence commun dans chaque centre local d'emploi, sur le partage des ressources administratives des directions régionales ainsi que sur la mise en place graduelle d'une nouvelle offre de service gouvernemental à l'échelle locale. La mise en œuvre de projets d'intégration des services et la modernisation de la gestion feront aussi partie de la démarche.

Mise en place d'une offre intégrée de service aux jeunes

S'inscrivant dans la démarche de modernisation, une offre de service intégrée sera mise en place graduellement pour l'ensemble des jeunes, qu'ils soient prestataires de l'assurance-emploi, de l'assistance-emploi ou sans soutien public du revenu. Cette offre de service favorisera une approche à la fois préventive et curative au recours à l'aide sociale, tout en donnant la priorité à l'intervention auprès des jeunes davantage à risque de chômage prolongé et de dépendance. Elle mettra également à contribution les ressources externes qui ont développé une expertise jeunesse dans la prestation de services d'emploi ainsi que les partenaires institutionnels par l'entremise de l'Engagement jeunesse.

Cette nouvelle offre de service facilitera la mise en œuvre graduelle du programme Alternative jeunesse, proposé dans le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les jeunes âgés de moins de 25 ans sans contraintes à l'emploi pourraient participer de façon volontaire à ce programme qui est une solution de rechange à l'assistance-emploi.

Par ailleurs, la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévoit que, d'ici au 5 mars 2005, le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille produira un rapport sur les parcours vers l'insertion et la formation à l'emploi et l'application de la contribution parentale, de même que sur les mesures et les programmes mis en œuvre dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, afin de répondre aux besoins particuliers des jeunes adultes qui ont besoin d'une aide financière pour assurer leur subsistance.

Création du statut Solidarité jeunesse et de l'aide unifiée

Le 1er avril 2004, des améliorations seront apportées au programme Solidarité jeunesse afin de bonifier l'intervention faite aux jeunes.

L'un des changements apportés au programme en 2004 consiste en la création du statut Solidarité jeunesse. Soulignons que lors du Forum Solidarité jeunesse, la majorité des participants présents ont demandé la création de ce statut. Ce dernier permet aux participants de Solidarité jeunesse de poursuivre leur cheminement vers une mesure active d'Emploi-Québec sans avoir à se réinscrire à l'assistance-emploi. Concrètement, cela signifie que pendant la phase intensive les jeunes recevront un soutien du revenu indépendant de l'assistance-emploi et de l'assurance-emploi.

De plus, la prestation associée à Solidarité jeunesse, au cours de la phase intensive, est donnée au participant par l'organisme jeunesse partenaire afin de préserver l'idée que cette prestation doit être distribuée sous une forme qui se rapproche le plus possible du marché du travail. Autrement dit, elle devrait, d'une part, être conditionnelle à un engagement personnel dans un certain nombre d'activités qui sont « comme un travail » et, d'autre part, être versée toutes les deux semaines « comme pour la majorité des salariés du Québec ».

Régime d'assurance parentale

Le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada poursuivront les discussions amorcées en mars 2004 en vue d'en arriver le plus rapidement possible à une entente de principe qui assurerait la mise en œuvre du régime québécois d'assurance parentale. Cette entente établirait les principes, les hypothèses de financement du régime, les autres paramètres et l'échéancier pour la conclusion d'un accord final, voulu au plus tard le 1er février 2005, en vue de la mise en œuvre prévue le 1er janvier 2006.

Conciliation travail-famille

Le gouvernement entend adopter sa première politique de conciliation travail-famille, qui vise à favoriser une meilleure harmonisation entre le milieu familial, le milieu du travail et le milieu de vie.

Dès le printemps 2004, une consultation a été amorcée auprès des personnes qui assument directement des responsabilités familiales et professionnelles et des partenaires stratégiques des milieux syndical, patronal, municipal, communautaire, de l'enseignement, du transport aux personnes, du loisir, des services et du commerce.

Accessibilité aux services de garde

Le Ministère s'est engagé à atteindre l'objectif de 200 000 places à contribution réduite au plus tard le 31 mars 2006, afin de compléter le réseau des services de garde éducatifs. Déjà, les familles québécoises disposaient de 177 848 places à contribution réduite au 31 mars 2004, soit 89 % de l'objectif initial.

Dans le cadre de la création des nouvelles places, les projets visant des groupes vulnérables seront privilégiés, comme ceux qui privilégient l'intégration d'enfants handicapés ou issus de familles défavorisées. À la suite de l'élaboration de critères nationaux, une attention particulière sera également portée aux places pour les enfants de moins de 18 mois, aux services de garde à horaire non usuel et en milieu de travail ainsi qu'aux services de garde permettant d'assurer une continuité du service sur tout le territoire.

En complément de la création de ces nouvelles places, des travaux ont été entamés avec les associations de services de garde dans le but d'optimiser les places existantes et d'augmenter ainsi le nombre de places accessibles aux familles.

Qualité des services de garde

La révision du programme éducatif

Le programme éducatif des services de garde vise le développement global des enfants. Des travaux de révision et de réflexion sur ce programme ont été amorcés en 2003 par la création d'un comité consultatif. Ces travaux prendront force à la lumière des résultats de l'étude *Grandir en qualité* que rendra publique l'Institut de la statistique du Québec au printemps 2004. Les orientations à inscrire au Programme éducatif révisé et les outils complémentaires seront alors définis.

Le processus d'amélioration continue de la qualité

La mise en œuvre d'un plan d'amélioration continue de la qualité vise à accentuer les efforts qui ont déjà été faits pour assurer la qualité des services de garde éducatifs.

Ce plan, qui permettra à chaque service de garde de se familiariser avec la démarche qualité, comprend deux mesures :

- La première consiste en un engagement de qualité pris par les services de garde, où ces derniers définiront les mesures à court terme nécessaires à la correction de manquements observés. Ils rendront compte dans leurs rapports annuels d'activité de l'existence d'un engagement de qualité et des mesures de correction prises au cours de l'année.
- La deuxième mesure, « l'Engagement qualité », vise la mise en place d'un processus d'amélioration continue de la qualité. Dans cette perspective, un mécanisme d'agrément sera expérimenté en 2004-2005 et, après évaluation, les moyens les plus appropriés à l'atteinte des résultats seront déterminés en collaboration avec les partenaires.

Adaptation de l'offre des services de garde éducatifs en fonction des besoins des familles

Certains parents ont besoin de services de garde sur une base irrégulière ou en dehors des plages horaires standards. Afin d'assurer une meilleure prise en compte de ces besoins, l'offre des services de garde doit être assouplie. Cet assouplissement doit se traduire par une plus grande ouverture à la fréquentation à temps partiel, occasionnelle, à la demi-journée ou temporaire, et suppose donc une plus grande flexibilité quant aux heures d'ouverture des services de garde. Le Ministère explorera avec ses partenaires différentes avenues qui pourraient répondre aux attentes des familles dans un contexte de croissance du travail atypique.

Appui à la mission globale des organismes communautaires Famille

Dans un souci de cohérence et de simplification des pratiques administratives gouvernementales, la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire prévoit le rattachement des organismes d'action communautaire autonome et la concentration du soutien financier en appui à leur mission globale au ministère avec lequel leur mission est la plus compatible.

Dans la foulée de la mise en œuvre de cette politique, le Ministère accueillera, le 1er avril 2004, 252 organismes communautaires œuvrant pour les familles sur les plans local et régional.

Au cours de la prochaine année, le comité mixte Ministère et organismes communautaires Famille poursuivra ses travaux en vue d'élaborer un programme triennal de soutien financier à l'action communautaire des organismes Famille. Ce programme comprendrait soit un soutien financier en appui à la mission globale, le recours à des ententes de services ou un soutien financier pour des activités particulières, ou, encore, pour des projets ponctuels ou de courte durée.

Action communautaire

Dans le contexte de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec,* le Ministère poursuivra les travaux entrepris avec le Comité interministériel de l'action communautaire dans le but de faire adopter un plan d'action et un cadre de référence liés à l'application des orientations en matière d'action communautaire.

Le Ministère prévoit donc la publication des deux documents qui les contiennent au début de l'exercice 2004-2005 : le *Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire,* qui fera le lien entre les actions en cours et la démarche d'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, et le *Cadre de référence en action communautaire,* qui assurera l'application uniforme et cohérente des principes de la politique gouvernementale sur l'action communautaire au sein de tous les ministères visés. Par la suite, le Ministère veillera à la coordination des mesures inscrites au plan d'action ainsi qu'à la diffusion du cadre de référence en étroite collaboration avec les membres du Comité interministériel de l'action communautaire.

Action bénévole

Le Ministère verra, en partenariat avec le Réseau de l'action bénévole, lui-même formé d'une quinzaine d'associations regroupant plusieurs milliers de bénévoles, à la réalisation des mesures inscrites dans le document *Orientations gouvernementales en matière d'action bénévole*. Deux de ces orientations consistent à doter le Québec d'un logo officiel des bénévoles et à élaborer un code d'éthique relativement à l'utilisation des ressources bénévoles.

Annexes

Annexe 1
Rapport d'activité 2003-2004 du Bureau des renseignements et plaintes

Depuis 1985, le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) joue un rôle de premier plan pour l'amélioration continue des services à la clientèle. Le BRP se positionne comme porte d'entrée du Ministère. À cette fin, il fournit l'information générale et spécialisée sur l'ensemble des programmes, mesures et services. De plus, il dirige les personnes vers les ressources appropriées, le cas échéant. Afin de répondre aux attentes de la clientèle, il a mis en place une structure offrant le choix au demandeur d'obtenir un renseignement ou de formuler une plainte, et ce, sans intermédiaire.

Le BRP offre ses services à l'ensemble de la population du Québec, plus particulièrement aux prestataires de l'assistance-emploi et aux usagers d'Emploi-Québec. Des liens particuliers sont établis avec les cabinets des ministres, les bureaux de comté, des membres de l'Assemblée nationale et le bureau du Protecteur du citoyen du Québec.

Le BRP offre ses services en langues française et anglaise aux personnes qui le demandent, conformément à la politique linguistique du Ministère.

En 2003-2004, le BRP comptait sur une équipe de 35 personnes et disposait d'un budget total de 1,5 million de dollars.

1. Les dossiers majeurs

Au cours du dernier exercice, le BRP a porté une attention particulière à certains dossiers.

1.1 La politique ministérielle de gestion des plaintes

Une nouvelle politique ministérielle de gestion des plaintes a été mise en place le 1er avril 2003 et transmise à l'ensemble du personnel et des gestionnaires du Ministère. Cette politique prévoit que seules les plaintes reçues au BRP feront l'objet d'une reddition de comptes ministérielle. Elle n'inclut toutefois pas les plaintes relatives au volet Famille, ces dernières étant régies par deux autres politiques et procédures administratives élaborées par le ministère de la Famille et de l'Enfance.

1.2 Les personnes proférant des menaces de suicide

Le BRP a élaboré à l'intention des membres de son personnel une procédure et un aide-mémoire leur permettant de cibler leurs actions tout en agissant rapidement auprès des personnes qui leur font part de leur intention d'attenter à leur vie.

2. Les données sur les activités du BRP

L'objectif de gestion du BRP consiste à répondre à toutes les demandes de renseignements et à traiter toutes les plaintes qui lui sont adressées, et ce, de manière rapide.

Depuis le 1er avril 2003, le BRP utilise une application informatique lui permettant de recenser toutes les natures des demandes de renseignements et toutes les causes de plaintes formulées à l'intérieur d'un même contact par un demandeur de renseignements ou un plaignant. Avant cette date, un contact équivalait à une seule nature de demande de renseignements ou à une seule cause de plainte. Par conséquent, toute comparaison avec les données des exercices antérieurs doit tenir compte de cette nouvelle façon de faire.

Les demandes de renseignements et les plaintes sont regroupées sous diverses catégories.

La catégorie de l'aide financière contient principalement les demandes relatives au Programme d'assistance-emploi, aux programmes Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), Action emploi, Place à l'emploi et Solidarité jeunesse.

La catégorie de l'emploi regroupe l'ensemble des demandes relatives aux programmes, mesures et services offerts par Emploi-Québec tant aux individus qu'aux entreprises.

La catégorie des opérations spéciales est constituée des demandes touchant divers programmes et mesures ayant une durée limitée ou, occasionnellement, des opérations de communication massive.

La catégorie du recouvrement inclut les demandes sur les procédures de perception des sommes dues au Ministère appliquées par le Centre de recouvrement et sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement.

La catégorie de la révision englobe les demandes touchant le processus légal de la révision, le réexamen administratif et les conditions de recours au Tribunal administratif du Québec.

Les demandes sur la mission du BRP appartiennent à la catégorie renseignements et plaintes.

La catégorie des autres appels étant des demandes de renseignements qui ne relèvent manifestement pas des compétences du BRP ou du Ministère, ces dernières demandes sont généralement redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales.

2.1 Les renseignements

Les demandeurs de renseignements s'adressant au BRP peuvent être regroupés en trois catégories :

- les prestataires de l'assistance-emploi;
- les prestataires de l'assistance-emploi bénéficiant des services d'Emploi-Québec;
- les personnes ne recevant pas de prestations du Ministère.

Leurs demandes portent principalement sur :

- les coordonnées du centre local d'emploi de leur territoire;
- les conditions d'admissibilité et les démarches à effectuer pour bénéficier de prestations d'assistance-emploi;
- la date de versement et le montant mensuel de leur prestation;
- le montant maximal de prestations d'assistance-emploi selon leur situation personnelle;
- les prestations spéciales payables et les conditions d'admissibilité à ces dernières;
- les conditions d'admissibilité aux mesures de formation d'Emploi-Québec.

Demandes de renseignements du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Catégories	N	%
Aide financière	82 231	54,5
Emploi	43 859	29,1
Opérations spéciales	936	0,6
Recouvrement	4 170	2,8
Révision	364	0,2
Renseignements et plaintes	65	0,04
Total partiel	*131 625*	*87,2*
Autres appels	19 237	12,8
TOTAL GÉNÉRAL(*)	**150 862**	**100,0**

(*) Les préposés aux renseignements du BRP ont répondu à 500 autres demandes de renseignements, non comptabilisées à ce tableau, à l'occasion du Salon Maternité Paternité Enfants tenu en mai 2003 à Québec.

Au cours de l'exercice 2003-2004, les préposés ont répondu à 150 862 questions, soit une moyenne mensuelle de 12 571 questions.

En comparaison avec les volumes de demandes de renseignements de l'exercice 2002-2003, les variations les plus significatives se traduisent ainsi :

- En raison de la fin des activités du Service d'information et références de Montréal, nous notons une hausse du volume de questions qui ont été adressées au BRP dans la catégorie de l'emploi. Les demandes les plus fréquemment adressées au BRP à ce sujet concernent les conditions d'admissibilité aux mesures de formation offertes par Emploi-Québec et, pour les entreprises, la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Une hausse du volume de questions qui ont été adressées au BRP dans la catégorie du recouvrement a aussi été observée. Les hausses se situent au chapitre des processus de perception des sommes dues au Ministère pour le Programme d'assistance-emploi, et portent plus particulièrement sur les procédures de perception, les sommes dues et les coordonnées du Centre de recouvrement.

- Le volume des questions qui ont été adressées au BRP dans la catégorie de l'aide financière a diminué. Les questions concernant le programme Action-emploi affichent une baisse importante pour les conditions d'admissibilité, les dates de versement et les montants versés. Les questions touchant le Programme d'assistance-emploi sont toutefois en légère hausse comparativement à celles du dernier exercice : c'est plus particulièrement le cas de celles qui visent à connaître les conditions d'admissibilité au programme, les prestations spéciales payables ainsi que leurs conditions d'obtention, les montants et les dates de versement des prestations et les définitions des différents statuts prévus par la Loi (ex. : enfant à charge, étudiant, conjoint d'étudiant, conjoint, etc.).

- La majorité des demandes concernant les opérations spéciales de renseignements touchaient l'entrée en vigueur de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, l'indexation des prestations d'assistance-emploi et l'instauration d'un « barème plancher ». Il importe de noter que la diversité et le nombre d'opérations spéciales d'un exercice à l'autre ne permettent pas de comparaisons annuelles significatives.

- Le nombre de questions adressées au BRP dans toutes les catégories et portant sur les engagements généraux et particuliers contenus à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a augmenté comparativement à celui de l'exercice précédent. Cette situation peut s'expliquer par une diffusion et une connaissance accrues de ces engagements par la population.

2.2 Les plaintes

Les plaintes adressées au BRP viennent principalement de personnes insatisfaites :

- de la qualité du service à la clientèle;
- des conditions d'admissibilité au Programme d'assistance-emploi;
- des conditions d'admissibilité et des montants versés pour les diverses prestations spéciales;
- de la nature, du nombre de documents à fournir ainsi que de la fréquence des demandes de documents;
- du fait que certaines personnes physiques ou morales pourraient potentiellement recevoir des sommes d'argent du Ministère sans y avoir droit.

Causes des plaintes adressées au BRP du 1er avril 2003 au 31 mars 2004[1]

Catégories	N	%
Aide financière	13 973	77,2
Emploi	2 517	13,9
Opérations spéciales	43	0,2
Recouvrement	1 388	7,7
Révision	143	0,8
Renseignements et plaintes	19	0,1
Fonds québécois d'initiatives sociales	7	0,04
Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec	3	0,02
TOTAL	**18 093[2]**	**100,0**

(1) N'inclut pas les causes des plaintes reçues et traitées aux instances locales, régionales ou centrales du Ministère.

(2) Parmi ces causes de plaintes, 3 157 sont des dénonciations de situations où le plaignant estime qu'une personne physique ou morale reçoit indûment une aide financière du Ministère.

Le personnel du BRP a traité 18 093 plaintes, soit une moyenne mensuelle de 1 507 plaintes.

En comparaison avec les volumes de plaintes de l'exercice 2002-2003, les variations les plus significatives se traduisent ainsi :

- Hausse du volume de plaintes qui ont été adressées au BRP dans la catégorie de l'aide financière. Les hausses les plus significatives se situent au chapitre de l'assistance-emploi, et plus particulièrement sous les rubriques dénonciations, prestations spéciales et qualité des services à la clientèle.

- Baisse du volume de plaintes qui ont été adressées au BRP dans la catégorie de l'emploi, malgré une augmentation des plaintes concernant les conditions d'admissibilité aux mesures de formation et au soutien du revenu.
- Hausse du nombre total de plaintes qui ont été adressées au BRP concernant les engagements généraux et particuliers de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans toutes les catégories.

2.2.1 Les plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Les plaintes sur les engagements généraux et particuliers de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale adressées au BRP sont recensées au même titre que toutes les autres plaintes. Elles sont généralement portées à la connaissance du gestionnaire de l'unité administrative visée lorsqu'elles ne peuvent être réglées par des explications fournies par un agent d'aide socioéconomique du BRP.

Plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 2003-2004 (1)

Catégories	N
Aide financière	2 478
Emploi	401
Recouvrement	138
Révision	13
Renseignements et plaintes	19
Fonds québécois d'initiatives sociales(2)	1
Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec	1
TOTAL	**3 051**

(1) Ces plaintes sont déjà incluses dans le tableau précédent.

(2) Le Fonds québécois d'initiatives sociales a entrepris ses activités le 1er avril 2003. Il a acquis les droits et a assumé les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail jusqu'au 31 mars 2004.

Les principales causes des plaintes sont liées, comme lors du précédent exercice, aux délais pour rendre une décision, à la clarté et à la qualité des communications ainsi qu'à la courtoisie du personnel. Signalons que la hausse des insatisfactions de ce type peut être mise en corrélation avec la hausse des demandes de renseignements sur les engagements généraux et particuliers de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les suites données aux renseignements et aux plaintes

Sommaire des interventions du BRP sur les causes des plaintes traitées du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Résultats	Aide financière	Emploi-Québec	Opérations spéciales	Recouvrement	Révision	Renseignements et plaintes	Fonds québécois d'initiatives sociales	Secrétariat à l'action communautaire autonome	TOTAL
Causes des plaintes reçues	13 973	2 517	43	1 388	143	19	7	3	**18 093**
Causes des plaintes traitées	13 930	2 531	43	1 423	147	19	7	3	**18 103**(1)
Dénonciations transmises aux instances concernées	3 114	43	0	0	0	0	0	0	**3 157**
Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications	7 469	1 537	37	885	89	2	6	3	**10 028**
Les plaintes qui n'ont pu être réglées totalement à cette première étape avec des explications et celles qui sont adressées par écrit au BRP sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :									
Explications supplémentaires	1 905	679	6	367	36	0	1	0	**2 994**
Recommandations de modifications au dossier	384	84	0	56	12	0	0	0	**536**
Références aux gestionnaires des unités visées	999	150	0	45	7	16	0	0	**1 217**
Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	9	0	0	69	0	0	0	0	**78**
Autres(2)	50	38	0	1	3	1	0	0	**93**

(1) Le nombre de plaintes traitées inclut 10 plaintes reçues avant le 1er avril 2003.
(2) La catégorie « Autres » regroupe les plaintes qui ne relèvent manifestement pas de la compétence du Ministère ou qui ont fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

Le tableau précédent présente de manière détaillée les interventions faites sur les insatisfactions adressées au BRP au cours de l'exercice 2003-2004. Il importe de souligner que la très large majorité des insatisfactions ont été réglées en totalité ou en partie par un agent d'aide socioéconomique, tandis que 4 918 insatisfactions ont nécessité des vérifications et des interventions auprès des instances locales, régionales ou centrales du Ministère. Parmi ces dernières insatisfactions, signalons que 536 ont fait l'objet de recommandations de modifications au dossier qui a engendré de l'insatisfaction, les autres ont pu être réglées par une référence aux gestionnaires des instances concernées ou par une recommandation de l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

3.1 Les pistes d'amélioration

À la suite de l'examen des causes des plaintes, de l'analyse des demandes de renseignements, des avis et suggestions qu'il reçoit, le Service-conseil à la qualité du BRP relève certaines situations pouvant s'avérer potentiellement problématiques. Au cours de l'exercice, le BRP a étudié et suggéré des pistes d'amélioration aux autorités compétentes. Ces pistes d'amélioration visaient principalement à :

- rendre plus facilement accessibles au public certains renseignements du site Internet ministériel;
- apporter des précisions sur certaines publications ministérielles et les rendre plus facilement accessibles;
- formuler des rappels au personnel sur certaines pratiques administratives, en faire préciser certaines déjà existantes et en introduire de nouvelles au bénéfice des personnes fragiles et vulnérables;
- améliorer la lisibilité de certains formulaires et éclaircir le contenu de certaines correspondances types ayant cours au Ministère;
- de concert avec des instances ministérielles et externes, mieux faire connaître le rôle de soutien que le BRP peut jouer au bénéfice de la population du Québec.

Annexe 2
Énoncé des moyens mis en place pour gérer les risques

Le Ministère gère ses risques de manière à saisir toute opportunité significative. Il compte ainsi prévenir des événements ou des circonstances susceptibles d'avoir des conséquences défavorables sur l'atteinte de ses objectifs. Il réagit également aux situations de risque.

Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets :

Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- assure la continuité, dans le cadre de la mise en œuvre de l'examen de gestion, des travaux d'analyse des risques rattachés autant à la gouvernance de l'organisation qu'à la gestion des opérations et des ressources, y compris les risques provenant de son environnement;
- entretient des relations étroites avec la Commission des partenaires du marché du travail, notamment pour élaborer des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi que pour affermir ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant du ministre;
- assure des relations avec le Conseil de la famille et de l'enfance et avec la Régie des rentes du Québec pour élaborer et développer des politiques et des mesures gouvernementales soutenant les familles du Québec;
- s'assure que ses préoccupations sont orientées vers les besoins de la clientèle en tenant régulièrement des réunions et des discussions avec les membres des comités consultatifs;
- exerce une surveillance continue des besoins exprimés par sa clientèle et ses partenaires, spécialement par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes et du Service des plaintes des Services à la famille, effectue également des enquêtes sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle;
- maintient des relations avec les citoyens en vue de les informer sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et leurs recours relatifs aux programmes et mesures proposés par le personnel des trois réseaux (Sécurité du revenu, Emploi-Québec et Famille); il le fait par l'intermédiaire de diverses publications, du site Internet, du Bureau des renseignements et plaintes, du Service des renseignements à la population (Services à la famille) et de la Direction du service de révision.

Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique, ses orientations et ses objectifs de manière à établir les priorités d'action et les meilleurs axes d'intervention;
- affirme ses engagements par l'affichage, dans toutes ses places d'affaires, des déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens (volets Emploi, Solidarité sociale et Famille).

Structure de l'organisation

Le Ministère :

- démontre sa détermination à améliorer ses services aux citoyens en scindant administrativement, au niveau supérieur de son organisation, les directions de développement des politiques et la direction de la planification stratégique et des services aux citoyens;

- s'assure des services de la Direction générale des politiques, dont le mandat est d'élaborer des politiques et des stratégies favorisant l'harmonisation de l'emploi et de la solidarité sociale dans ses interventions, ainsi que des services de la Direction générale des politiques familiales favorisant l'harmonisation des mesures du soutien familial;
- maintient la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, dont le rôle consiste à conseiller les autorités et les gestionnaires sur la saine gestion, la gouvernance et l'évaluation des risques et des contrôles, à effectuer des activités de vérification fournissant une assurance raisonnable que les opérations sont gérées sainement et se déroulent telles qu'elles ont été planifiées et que les données de gestion et les résultats sont fiables, à fournir des services d'enquête sur les employées et les employés dont le comportement est répréhensible;
- assure des services de conseil à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines et la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources financières, matérielles et informationnelles, et effectue la perception des sommes qui lui sont dues avec la collaboration du Centre de recouvrement.

Contrôle des actions

Le Ministère :

- procède, dans le cadre de son programme ministériel d'examen de gestion sous la responsabilité du sous-ministre adjoint à la Direction générale des services à la gestion, à l'analyse des contrôles entourant les risques susceptibles de faire obstacle à la réalisation de la mission du Ministère et à l'atteinte de ses objectifs;
- applique un plan organisationnel d'amélioration de la sécurité de l'informatique qui prévoit l'évaluation des risques, menaces et zones vulnérables, de même que la sensibilisation du personnel à l'importance de la sécurité de l'information et des échanges de données gérés par des systèmes informatisés;
- appuie la Sécurité du revenu dans la mise en œuvre des travaux liés à la gestion des renseignements confidentiels détenus par cette entité, afin que les échanges de renseignements avec les partenaires externes ainsi qu'avec la clientèle conservent le niveau de confidentialité requis;
- maintient, tant dans le réseau de la Sécurité du revenu que dans celui d'Emploi-Québec, des directions de contrôle chargées d'élaborer et d'administrer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la conformité dans l'application des lois et des règlements par le personnel intervenant directement auprès de la clientèle;
- fait appliquer, par les quatre directions des services à la famille et par le Service des plaintes du secteur Famille, un programme d'inspection qui vise à garantir que les services de garde offerts à la population sont conformes à la réglementation et sont de bonne qualité sur le plan de la santé, de la sécurité, du développement et du bien-être des enfants;
- s'inspire du Cadre de référence sur la fiabilité pour affermir la qualité des données et des traitements rendant disponibles les résultats;
- maintient le Comité de vérification pour assurer un arrimage entre les travaux d'examen de gestion et les mandats de vérification interne ainsi que pour actualiser et suivre les recommandations du Vérificateur interne et du Vérificateur général du Québec;
- confie à un comité de protection des renseignements personnels la gestion et la surveillance de la divulgation, de la conservation et de la destruction des renseignements personnels;
- s'appuie sur le Cadre de référence sur les contrôles à incidence financière pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés permettant d'assurer la fiabilité des données financières.

Évaluation des résultats et ajustements au besoin

Le Ministère :

- produit un tableau de bord stratégique qui suit trimestriellement les principaux indicateurs mesurables du Plan stratégique 2001-2004;
- instaure et maintient, tout au long de l'année financière, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu soit à des correctifs opérationnels, soit à l'ajustement de ses programmes de formation continue;
- effectue la validation de son rapport annuel de gestion ainsi que ceux de la Sécurité du revenu, d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement ainsi que l'examen des états financiers des fonds non vérifiés par le Vérificateur général du Québec et de l'état financier du Ministère;
- s'assure des services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique et de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (secteur Famille), qui ont notamment comme mandat l'évaluation des interventions du Ministère et le suivi de la clientèle.

Annexe 3
Déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens

1. Emploi et Solidarité sociale

Il nous tient à cœur de bien vous servir. Nous nous engageons donc à :

1.1 Nos engagements généraux

- vous servir avec respect, courtoisie et rapidité;
- respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente;
- vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites;
- vous informer sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement;
- traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.

1.2 Nos engagements particuliers

Sécurité du revenu	Emploi-Québec
Le réseau de la Sécurité du revenu s'engage plus particulièrement à : • vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige. • vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit. • rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage. • vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins.	Emploi-Québec s'engage plus particulièrement à : • diffuser les offres d'emploi dans un délai de 24 heures suivant leur réception. • vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservice. • vous offrir des mesures favorisant votre intégration à l'emploi, si la situation le requiert. • soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre. • vous offrir un service adapté à vos besoins.

1.3 Vos recours

En cas d'insatisfaction à l'égard d'une décision vous concernant ou des services reçus, sachez que vous avez des recours.

1.4 Si la décision rendue ne vous satisfait pas

Dans la mesure prévue par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, vous pouvez demander la révision d'une décision en vous adressant à votre centre local d'emploi.

Pour les services de la Sécurité du revenu, votre demande sera transmise au Service de révision du Ministère.

1.5 Délais de réponse du Service de révision

Le Service de révision s'engage à :

vous transmettre un accusé de réception dès la réception de votre demande et vous fournir les coordonnées de la personne responsable.

rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.

Pour les services d'Emploi-Québec, votre demande sera transmise à la direction régionale.

1.6 Si les services reçus ne vous satisfont pas

Vous pouvez aussi vous adresser à la réception de votre centre local d'emploi ou encore au Bureau des renseignements et plaintes.

1.7 Délais de réponse du Bureau des renseignements et plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes s'engage à :

vous offrir une aide immédiate, dans le cas de demandes téléphoniques, sinon vous rappeler dans les 24 heures.

vous confirmer la prise en charge de vos demandes écrites dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception et en faire le suivi dans les délais convenus.

1.8 Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration, votre ponctualité et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. Nous avons aussi besoin de vos commentaires pour maintenir et améliorer la qualité de nos services.

1.9 Pour obtenir plus d'information

Vous pouvez communiquer avec votre centre local d'emploi ou consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : **messf.gouv.qc.ca.**

Vous pouvez nous écrire ou nous téléphoner au :

Bureau des renseignements et plaintes
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, RC
Québec (Québec) G1R 4Z1

Si vous habitez la région de la Capitale-Nationale : **(418) 643-4721**

Si vous habitez ailleurs au Québec : **1 888 643-4721 (sans frais)**

2. Famille et Enfance

2.1 Nos objectifs

Un personnel courtois

- Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.

Une information claire et accessible

- Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions;
- Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.

Un soutien adapté aux services de garde éducatifs

- Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied ou de la consolidation d'un service de garde éducatif;
- Délivrer les nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.

Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs

- Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et sécurité.

Des services accessibles

- Assurer l'accès téléphonique à l'une ou à l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30;
- Répondre dans un délai de dix jours ouvrables à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.

La confidentialité

- Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.

2.2 Une rétroaction des plaintes

Le Ministère s'est aussi fixé des objectifs concernant le traitement des plaintes qu'il reçoit. À cet égard, ses objectifs sont :

- Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents;
- Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants;
- Communiquer avec vous dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci;
- Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

2.3 Pour obtenir des renseignements :

Pour obtenir des renseignements concernant la politique familiale, nos programmes ou nos services, y compris les services de garde éducatifs, ou si vous avez des commentaires, des suggestions ou une plainte à formuler, communiquez avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille :

sur notre site Internet

www.messf.gouv.qc.ca

par courrier électronique

famille@messf.gouv.qc.ca

par téléphone

Service des renseignements à la population : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Région de Québec : (418) 643-2323

Région de Montréal : (514) 873-2323

Ailleurs au Québec : 1 800 363-0310 (sans frais)

Service aux sourds et aux malentendants : 1 800 363-0310

en personne ou par courrier

Région de Québec

425, rue Saint-Amable, RC

Québec (Québec) G1R 4Z1

Région de Montréal

600, rue Fullum, 6e étage

Montréal (Québec) H2K 4S7

Pour obtenir des renseignements sur les services concernant les prestations familiales, vous pouvez communiquer avec la Régie des rentes du Québec :

par téléphone

Au Centre d'appels, entre 8 h et 17 h 30

Région de Québec : (418) 643-3381

Région de Montréal : (514) 864-3873

Numéro sans frais : 1 800 667-9625

Service aux sourds et aux malentendants : 1 800 603-3540

par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

Pour des renseignements sur la publication Déclaration de services aux citoyens de la Régie des rentes du Québec, vous pouvez vous adresser au (418) 643-5185 ou consulter le site Internet de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca.

Annexe 4

Principales caractéristiques de la clientèle de l'assistance-emploi[61] en mars 2004

NOMBRE TOTAL	Ménages[62] 354 624		Adultes[63] 398 040		Prestataires[64] 532 159	
	N	%	N	%	N	%
Selon la situation familiale						
Personnes seules[65]	258 761	73,0	258 761	65,0	258 761	48,6
Couples sans enfants	19 625	5,5	39 250	9,9	39 250	7,4
Familles avec enfants	76 238	21,5	100 029	25,1	234 148	44,0
Monoparentales	*52 447*	*14,8*	*52 447*	*13,2*	*137 084*	*25,8*
Biparentales	*23 791*	*6,7*	*47 582*	*12,0*	*97 064*	*18,2*
Selon le type d'allocation du ménage						
Prestation de base[66]	139 890	39,4	152 332	38,3	206 773	38,9
Allocation pour contraintes temporaires[67]	85 403	24,1	99 890	25,1	167 198	31,4
Allocation pour contraintes sévères[68]	114 409	32,3	119 862	30,1	128 995	24,2
Allocation mixte[69]	11 034	3,1	22 068	5,5	25 305	4,8
2 adultes contraintes temporaires	*4 350*	*1,2*	*8 700*	*2,2*	*10 389*	*2,0*
1 ad. contraintes sévères et 1 ad. contraintes sévères ou temporaires	*6 684*	*1,9*	*13 368*	*3,4*	*14 916*	*2,8*
Prestation pour familles hébergées[70]	3 888	1,1	3 888	1,0	3 888	0,7

61 Notons que la somme des pourcentages peut ne pas correspondre au pourcentage global de la catégorie en raison de l'arrondissement des nombres.

62 Un ménage est une appellation générale désignant un adulte seul ou une famille avec ou sans enfants. Seuls les ménages qui ont reçu, au cours du mois, une aide financière de dernier recours sont dénombrés.

63 Un adulte est une personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.

64 Un prestataire est une personne dont la subsistance est assurée par la Sécurité du revenu. Par exemple, un couple ayant trois enfants représente cinq prestataires.

65 Les conjoints d'étudiant sont regroupés avec les personnes seules.

66 La prestation de base est le montant de base applicable à l'adulte seul ou au couple.

67 L'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des contraintes temporaires à l'emploi.

68 L'allocation pour contraintes sévères à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques socioprofessionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.

69 L'allocation mixte est le montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.

70 La prestation de base pour familles hébergées est le montant de base applicable à l'adulte hébergé, de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.

Source : Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, secteur Statistique, juin 2004.

Adultes prestataires selon certaines caractéristiques

	N	%
Selon le type de contraintes des adultes		
Sans contraintes à l'emploi	169 090	42,5
Avec contraintes temporaires	102 398	25,7
Pour état de santé	*17 101*	*4,3*
Pour enfants à charge/grossesse	*34 753*	*8,7*
55 ans et plus	*47 926*	*12,0*
Autres	*2 618*	*0,7*
Avec contraintes sévères	126 552	31,8
Selon le sexe		
Hommes	199 047	50,0
Femmes	198 993	50,0
Selon le lieu de naissance		
Nés au Canada	324 715	81,6
Nés à l'extérieur du Canada	73 325	18,4
Selon l'âge		
Moins de 30 ans	78 153	19,6
Moins de 21 ans	*14 530*	*3,7*
De 21 à 24 ans	*27 217*	*6,8*
De 25 à 29 ans	*36 406*	*9,1*
De 30 à 44 ans	133 741	33,6
De 30 à 34 ans	*38 040*	*9,6*
De 35 à 39 ans	*44 589*	*11,2*
De 40 à 44 ans	*51 112*	*12,8*
45 ans et plus	186 146	46,8
De 45 à 49 ans	*50 611*	*12,7*
De 50 à 54 ans	*47 365*	*11,9*
55 ans et plus	*88 170*	*22,2*

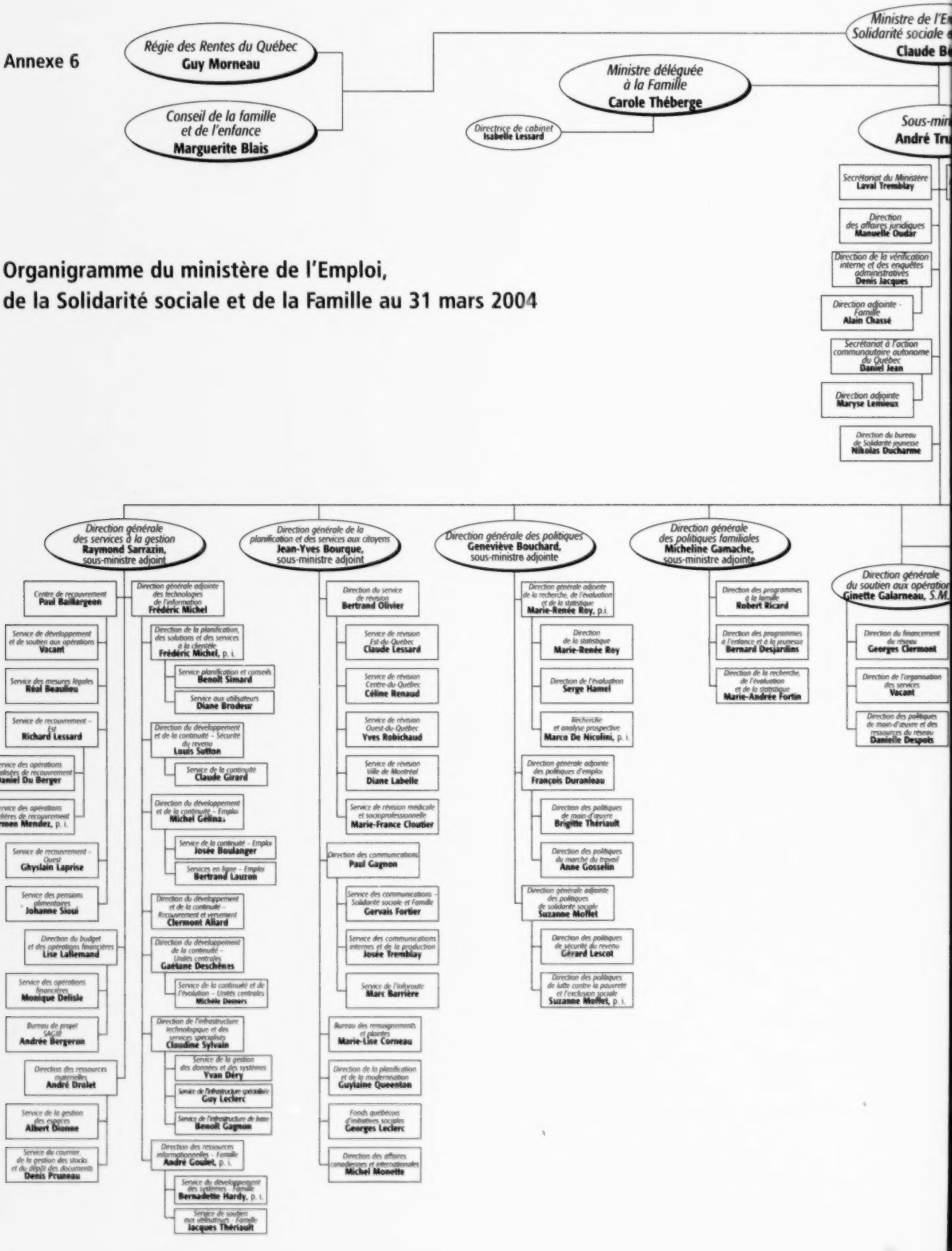
Source : Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, secteur Statistique, juin 2004.

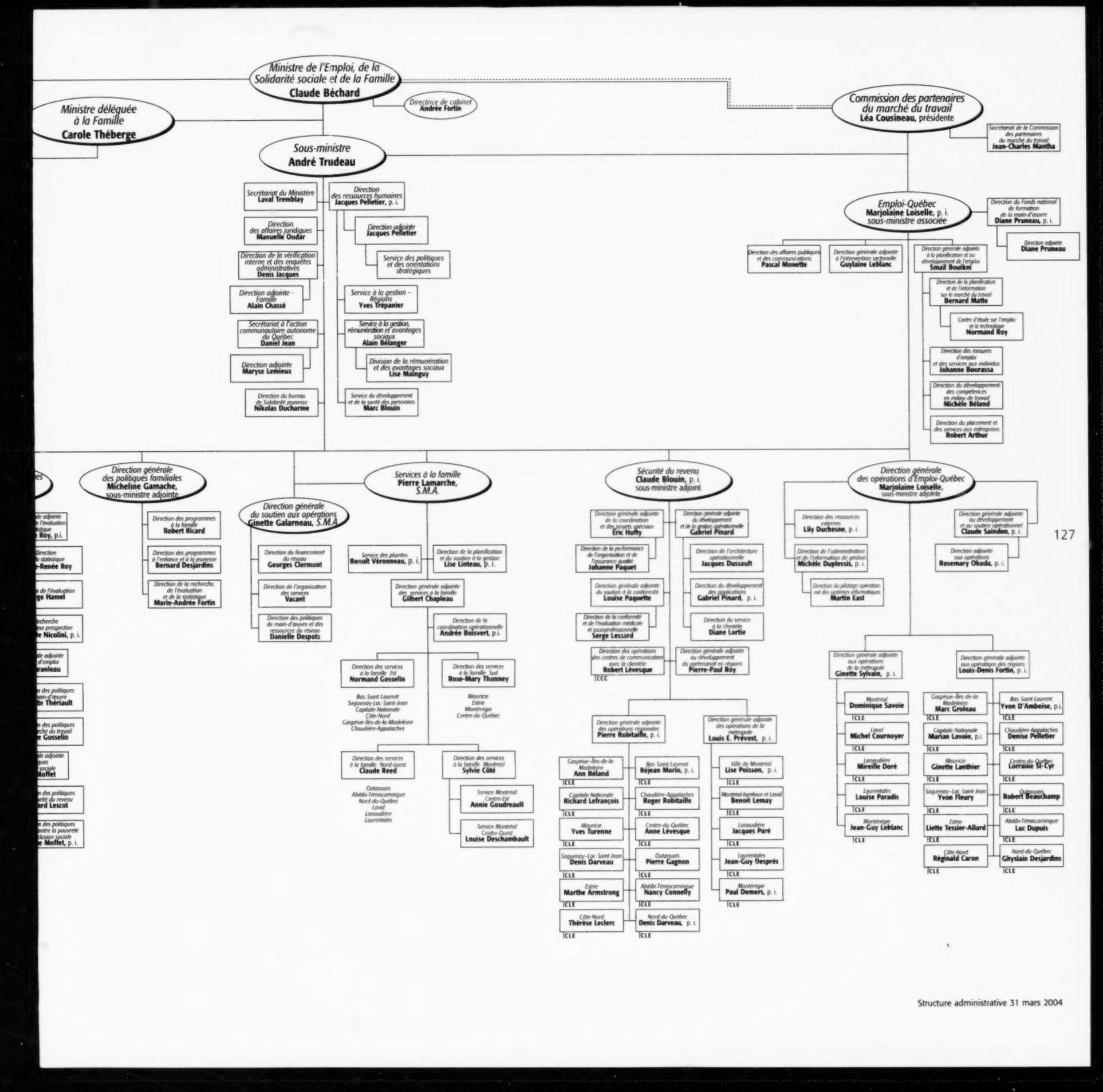
Annexe 5
Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2004

Régions	Centres de la petite enfance (CPE)						Garderies		Total de l'offre de places sous permis	
	Au global		En installation		En milieu familial					
	Nombre de CPE	Nombre de places (2+4)	Nombre d'installations de CPE (1)	Nombre de places (2)	Nombre de CPE offrant la garde en milieu familial (3)	Nombre de places en milieu familial (4)	Nombre de garderies (5)	Nombre de places en garderie (6)	Nombre d'installations de CPE et de garderies (1+3+5)	Nombre total de places sous permis (2+4+6)
01 Bas-Saint-Laurent	23	3 918	30	1 311	23	2 607	0	0	53	**3 918**
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	33	5 522	38	2 159	33	3 363	6	273	77	**5 795**
03 Capitale-Nationale	103	13 130	115	6 266	100	6 864	43	2 057	258	**15 187**
04 Mauricie	35	5 250	44	2 229	32	3 021	2	160	78	**5 410**
05 Estrie	52	7 147	61	3 075	49	4 072	4	241	114	**7 388**
06 Montréal	270	31 442	309	19 272	178	12 170	248	14 939	735	**46 381**
07 Outaouais	51	7 878	57	3 131	49	4 747	6	278	112	**8 156**
08 Abitibi-Témiscamingue	20	3 436	23	1 375	17	2 061	1	65	41	**3 501**
09 Côte-Nord	20	2 098	20	868	15	1 230	0	0	35	**2 098**
10 Nord-du-Québec	29	1 840	31	1 513	5	327	0	0	36	**1 840**
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	11	1 922	15	615	9	1 307	1	20	25	**1 942**
12 Chaudière-Appalaches	47	8 060	65	2 983	47	5 077	11	559	123	**8 619**
13 Laval	41	7 024	45	2 719	37	4 305	40	2 448	122	**9 472**
14 Lanaudière	39	8 383	53	3 061	38	5 322	26	1 377	117	**9 760**
15 Laurentides	53	10 330	66	3 936	53	6 394	18	1 188	137	**11 518**
16 Montérégie	145	28 256	201	11 962	144	16 294	90	5 533	435	**33 789**
17 Centre-du-Québec	24	4 682	34	1 799	23	2 883	5	299	62	**4 981**
TOTAL	**996**	**150 318**	**1 207**	**68 274**	**852**	**82 044**	**501**	**29 437**	**2 560**	**179 755**

Annexe 6

Organigramme du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille au 31 mars 2004

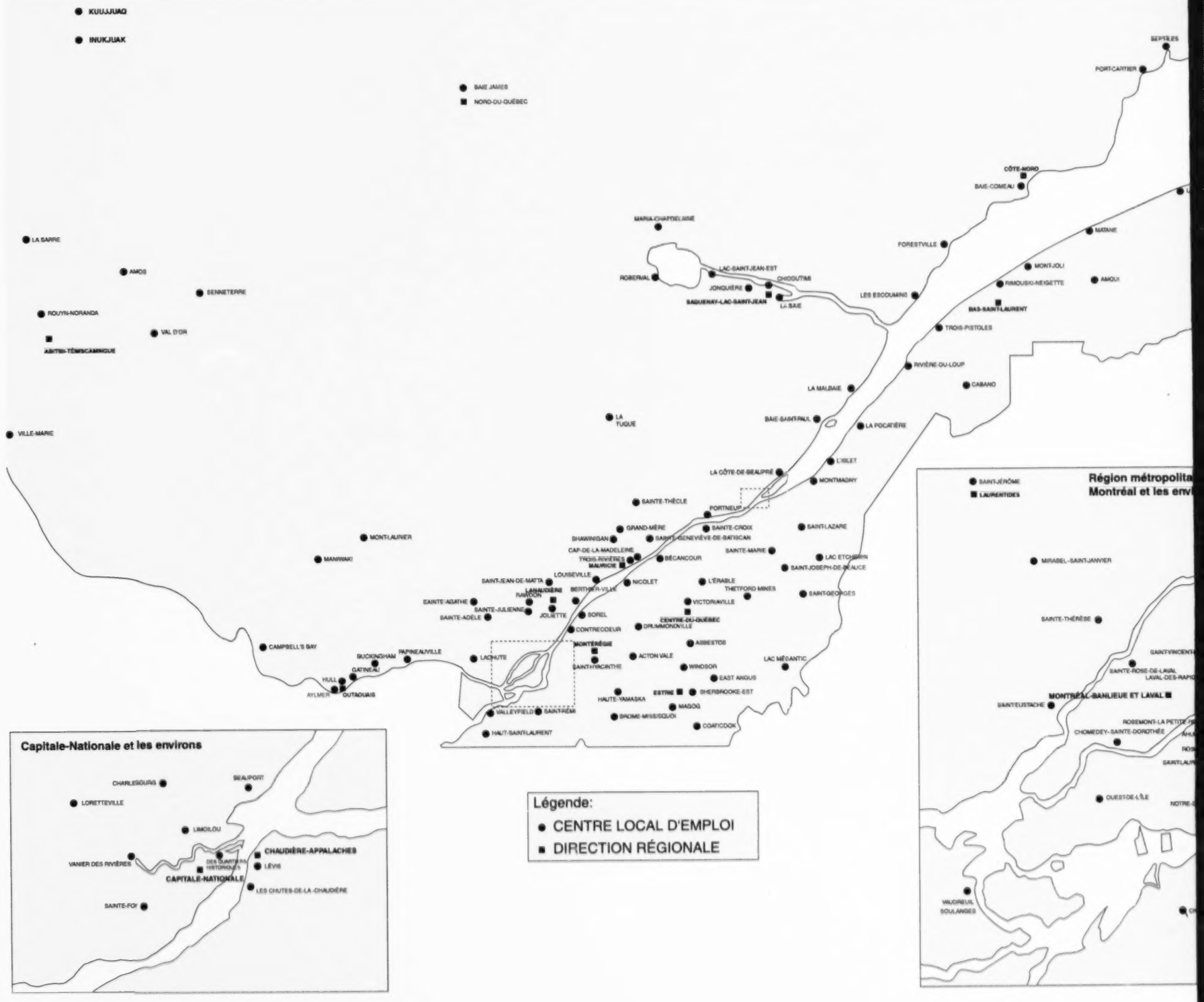




Structure administrative 31 mars 2004

Annexe 7

Carte du réseau des centres locaux d'e



centres locaux d'emploi

Annexe 8
Politique linguistique du Ministère

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a adopté sa propre politique linguistique à l'automne 1999. Cette politique met l'accent sur la qualité de la langue française et balise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales.

Ces deux dimensions de la politique linguistique ministérielle s'actualisent de la façon qui suit.

- Le Ministère fait systématiquement réviser tous les documents qu'il publie, ce qui traduit l'importance accordée à la qualité de la langue française.

- Des services d'aide-conseil sont fournis au personnel des régions pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle anglophone et allophone, dans le respect des dispositions de la politique et, plus généralement, de la Charte de la langue française.

Depuis l'entrée en vigueur de la politique linguistique ministérielle, divers moyens de communication ont été conçus et mis en œuvre pour en faire connaître les principes et les modalités. Cette politique est notamment diffusée dans l'intranet ministériel, un sous-site y est même consacré. Cette section comprend également des capsules d'information, diffusées régulièrement, afin de parfaire les connaissances de la langue française de tout le personnel du Ministère.

En outre, à l'occasion de la Francofête 2004, célébration du français et de la francophonie qui s'est tenue du 5 au 22 mars, un portail intranet a été construit pour promouvoir la richesse de la culture d'expression française. On y trouvait, entre autres, un jeu-questionnaire sur la politique linguistique, qui a permis d'en rappeler le contenu à l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, à la suite de l'intégration du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de celui de la Famille et de l'Enfance, la composition du comité permanent responsable de l'application de la politique linguistique a été revue pour l'adapter à la nouvelle structure administrative. Le nouveau comité s'est réuni pour traiter des différentes questions relatives à son mandat et, dans ce cadre, des travaux pour intégrer les politiques linguistiques des deux entités antérieures ont été amorcés. Le Ministère procédera également à l'analyse linguistique du fonctionnement de toute l'organisation, comme le prévoient les dispositions de la Charte de la langue pour la certification de tout nouvel organisme.

Annexe 9
Accès aux documents du Ministère et protection des renseignements personnels

Dans la réalisation de sa mission, le Ministère recueille, utilise et communique des renseignements personnels et confidentiels qui touchent plusieurs aspects de la vie des personnes et des activités des organismes à qui il rend des services. Conscient de ses responsabilités, le Ministère s'est fermement engagé à assurer la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés.

En 2003-2004, le Ministère a poursuivi ses activités destinées à garantir la protection des renseignements personnels et confidentiels.

- Le site intranet du Ministère consacré aux règles d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a fait l'objet de mises à jour constantes.
- Des capsules d'information portant sur la Loi sur l'accès ont été diffusées lors des journées d'accueil ministériel du nouveau personnel.
- Des nouveaux bulletins d'information portant sur la protection des renseignements personnels ont été élaborés et transmis au réseau des répondants en accès du Ministère.
- Une formation approfondie et un soutien continu sont assurés aux membres des réseaux de répondants qui sont présents dans chacune des unités administratives du Ministère.
- Six projets de sondages ont été analysés pour déterminer leur conformité par rapport au Cadre de gestion relatif à la réalisation d'études ou de recherches nécessitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de renseignements personnels par sondage ou par le recours à des méthodes qualitatives.

Au cours de l'année 2003-2004, le Ministère a conclu une nouvelle entente d'échange de renseignements avec l'Office des chasseurs et piégeurs cris et a apporté des modifications à cinq autres ententes conclues avec divers autres ministères et organismes.

Rappelons que le diagnostic sur la conformité des profils d'accès réalisé en 2002 a révélé que les accès octroyés au personnel de première ligne sont conformes aux exigences de la Loi sur l'accès. Toutefois, le taux de conformité des accès accordés au personnel des unités centrales révélait des lacunes. Les mesures prises par le Ministère concernent donc plus particulièrement ces unités. Ainsi, depuis le mois de mai 2003, les permissions d'accès aux données de la clientèle accordés aux spécialistes informatiques sont révisées deux fois par année par leurs gestionnaires. À cette fin, ces derniers reçoivent en mai et en décembre une liste donnant le détail des accès accordés à leurs employés en leur demandant de s'assurer que seules les permissions essentielles à l'exécution de leur travail sont maintenues.

Au cours de l'année 2003-2004, les directions générales qui ont inscrit des actions au plan d'action ministériel ont pris les moyens nécessaires pour mener à bien les mesures envisagées. Durant la prochaine année, un bilan de ces actions sera réalisé et une mise à jour du plan d'action ministériel sera effectuée. De plus, une révision du cadre de gestion pour la protection des renseignements personnels sera faite.

Par ailleurs, l'équipe ministérielle de l'accès a répondu à 172 demandes d'accès. Près de 49 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que 43 % portaient sur des documents administratifs. Une majorité d'entre elles venaient de citoyens ou de leurs représentants (51 %). Quant à la provenance des autres demandes, elle se répartit comme suit : avocats ou notaires (19 %), journalistes (12 %), élus (5 %), employés (5 %), organismes publics (3 %), organismes communautaires (2 %), entreprises (2 %), syndicats et associations professionnelles (1 %).

Près de 14 % des décisions rendues ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information. Cette dernière a maintenu les décisions rendues dans 26,7 % des cas. Quant aux autres décisions, elles ont fait l'objet d'un désistement de la part des demandeurs d'accès (66,7 %) ou d'un règlement à l'amiable (6,6 %).

Annexe 10
Éthique au Ministère

À la suite de l'intégration du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de celui de la Famille et de l'Enfance, la démarche ministérielle s'est enrichie du fruit des travaux menés à ce dernier ministère. Le guide ministériel *Agir avec intégrité* a ainsi été révisé.

Au cours de cette année, un comité de réflexion ministériel en matière d'éthique réunissant, entre autres, des représentants des trois volets de la mission du Ministère a été mis en place. Ce comité a notamment pour rôle de guider la réflexion et l'action en la matière, de déterminer les besoins, de collaborer à l'élaboration du plan d'action 2004-2005 et de la stratégie relative à la démarche et de diriger celle-ci.

Un programme de sensibilisation en matière d'éthique destiné à l'ensemble des gestionnaires du Ministère a aussi été élaboré.

Annexe 11
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

À partir de l'année 2003-2004, les ministères et organismes doivent faire état, dans leurs rapports annuels de gestion, des actions entreprises pour donner suite aux recommandations rapportées à l'Assemblée nationale par le Vérificateur général du Québec, et ce, à compter de 2001-2002. Dans cette annexe, le Ministère rapporte donc les actions entreprises pour donner suite à ces recommandations.

Précisons que la Sécurité du revenu a donné suite à certaines recommandations qui étaient adressées au Ministère et elle en fait mention dans son rapport annuel de gestion. Emploi-Québec, pour sa part, a consigné dans une annexe de son rapport annuel de gestion les actions entreprises pour donner suite aux recommandations qui lui étaient directement adressées. Enfin, la Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre a pris à son compte, dans son rapport d'activité, les recommandations qui étaient adressées à la Commission des partenaires du marché du travail.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2001-2002 – Tome I

Chapitre 4 – Suivi de vérification de l'optimisation des ressources

- ***Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail***

Il est important de rappeler que les comités régionaux, locaux et national d'approbation des projets et le Comité aviseur du Fonds de lutte ont cessé leurs activités le 31 mars 2003. En 2003-2004, l'équipe associée au Fonds s'est occupée de la gestion des ententes, la référence et l'enregistrement des participants ainsi que du suivi des projets et le versement des sommes acceptées. En réponse aux lacunes relevées par le Vérificateur général du Québec dans son rapport de suivi relatif à la gestion du Fonds, le Ministère a poursuivi ses efforts pour améliorer la gestion du Fonds.

Recommandations	Actions entreprises
• Traduire la mission et les grandes orientations du Fonds en objectifs précis et mesurables, en balises et en indicateurs de mesure, et communiquer le tout promptement à son personnel, aux comités ainsi qu'aux promoteurs, ces derniers étant en majorité des organismes sans but lucratif.	• Le Fonds cible en priorité l'embauche de prestataires de l'assistance-emploi (70 %), de femmes (50 %) et de personnes immigrantes. • Un suivi de ces cibles est effectué mensuellement et transmis aux régions. • Un suivi mensuel de la nature des projets ainsi que des caractéristiques des participants est réalisé. • Une mise à jour du guide des orientations et des balises du Fonds a été effectuée (2002-2003). • Une journée d'échanges entre les répondants régionaux et le personnel de la Direction du Fonds a été organisée (2002-2003).

Recommandations	Actions entreprises
• Veiller à ce que les responsabilités déléguées soient exercées	• Le Fonds a délégué des responsabilités au palier régional, entre autres en demandant aux comités régionaux d'approbation des projets de préparer une planification stratégique régionale. • Une note a été transmise aux régions afin de préciser le contenu des planifications stratégiques régionales (2002-2003).
• Offrir le soutien et l'encadrement nécessaires aux régions.	• La Direction du Fonds a continué d'offrir le soutien et l'encadrement nécessaires aux directions régionales.
• S'assurer que les projets ne vont pas à l'encontre du cadre normatif.	• La Direction du Fonds s'est assurée que les projets n'allaient pas à l'encontre du cadre normatif en continuant la vérification de chacune des fiches descriptives de projet. • Un rapport de la vérification de la conformité apparente des dossiers physiques du Fonds a été effectué ainsi qu'un suivi des planifications stratégiques et des projets du Fonds.
• Intensifier les efforts pour mieux évaluer les retombées du Fonds.	• Au cours de l'année 2002, les résultats de plusieurs études d'évaluation ont été obtenus.
• Améliorer la reddition de comptes relative au Fonds.	• Des lacunes constatées dans les rapports d'activité 1999-2000 et 2000-2001 ont été corrigées dans le rapport de 2001-2002, notamment en ce qui regarde les contributions d'Emploi-Québec et des autres entités gouvernementales et la participation financière du Fonds au projet Solidarité jeunesse.
Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome I **Chapitre 3 – Gestion de l'amélioration des services aux citoyens**	
• Mieux circonscrire leur capacité organisationnelle en matière de prestation de services.	• Examen de capacité organisationnelle intégré au processus de planification stratégique 2004-2007 et à l'exercice de modernisation en cours. • Les agences procèdent à l'analyse de leur capacité organisationnelle lors de l'élaboration de leurs plans d'action. L'établissement du coût de revient des activités donne un élément supplémentaire pour analyser cette capacité.
• Veiller à ce que les normes de service à caractère qualitatif qui figurent dans leur déclaration de services aux citoyens aient davantage la précision voulue.	• Tenue d'une étude qualitative en 2003 au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens qui constituent un intrant significatif facilitant l'atteinte de cet objectif.

Recommandations	Actions entreprises
Mise en œuvre et suivi	
• Formuler aux employés de première ligne des attentes particulières par rapport aux engagements énoncés dans la déclaration de services aux citoyens.	• Le Ministère mise sur la sensibilisation, la mobilisation et la formation du personnel de première ligne pour s'assurer qu'il s'approprie les engagements figurant dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. • Une évaluation est en cours afin d'inclure dans les journées ministérielles d'accueil du nouveau personnel un volet particulier où sont précisées les attentes ministérielles au regard des engagements pris envers la clientèle.
• Exercer un suivi régulier concernant le respect des engagements quantitatifs à l'aide d'indicateurs significatifs, précis et fiables. • Poursuivre les efforts afin d'instaurer un processus d'amélioration continue, en veillant à intégrer le plan d'amélioration des services dans les autres plans organisationnels.	• Le nouveau contexte ministériel, intégrant les volets Emploi, Solidarité sociale et Famille, commande un bilan et une réévaluation des composantes de la stratégie de mesure préalablement à l'élaboration de nouveaux indicateurs de gestion. • Le plan ministériel est arrimé aux préoccupations structurantes des agences et des unités et inspiré de leurs plans d'action respectifs touchant l'amélioration des services.
Renseignements téléphoniques	
• Porter une attention particulière à l'accessibilité des services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis.	• La production d'un guide d'écoute téléphonique, le recensement des plaintes liées à cette écoute et les résultats de l'étude qualitative réalisée en 2003 sur nos engagements confirment l'importance accordée par le Ministère au regard de ces deux aspects du service.
Reddition de comptes	
• Poursuivre leurs efforts pour améliorer leur reddition de comptes quant aux engagements énoncés dans la déclaration de services aux citoyens, en veillant notamment à ce que l'information visée présente les résultats dans le bon contexte, établisse un lien entre les ressources et les résultats et présente une information comparative.	• Les activités réalisées dans le cadre de la stratégie de mesure au regard des engagements pris par le Ministère envers sa clientèle sont autant d'intrants qui contribuent à faire évoluer et à améliorer en continu la reddition de comptes ministérielle faite à cet égard dans le rapport annuel de gestion du Ministère.

Chapitre 4 – Qualité de l'information sur la performance

Recommandations	Actions entreprises
• Focaliser l'attention sur les aspects critiques.	• Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* présente une vision d'ensemble des résultats de l'année et de la performance du Ministère sur la base des composantes du *Plan stratégique 2001-2004*. • Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* contient une synthèse des résultats dans une section intitulée « Commentaires généraux », qui précède l'analyse des résultats spécifiques.
• Établir un lien entre les objectifs et les résultats.	• Lorsque c'est possible, les résultats annuels sont comparés à ceux de l'exercice précédent et mis en contexte en fonction des cibles pluriannuelles du plan stratégique. • La présentation des commentaires a été standardisée.
• Présenter les résultats dans le bon contexte.	• Dans la mesure du possible, le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* a fourni l'information sur les moyens mis en œuvre pour maintenir ou améliorer les résultats et traiter des risques ainsi que des mesures visant à contrer leurs effets sur la performance : - Certaines agences ont entrepris des démarches en vue de systématiser la gestion des risques parallèlement à la démarche ministérielle. - Le Ministère maintient son intention de rendre plus explicite la contribution de certains partenaires à l'atteinte des résultats, lorsque c'est pertinent (nombre très élevé de partenaires agissant sur les plans national, régional et local). - Il maintient la présentation d'une section qui illustre le contexte socioéconomique au Québec. - Il fournit de l'information sur les dossiers majeurs de l'année, de même que sur certains éléments de perspective pour situer les résultats dans un contexte plus large.
• Établir un lien entre les ressources et les résultats.	• En 2002-2003, le rapport annuel de gestion a été amélioré pour rendre plus explicite la contribution des ressources à l'atteinte des résultats du Ministère : - présentation de l'information financière améliorée et simplifiée; - en plus de l'information sur les ressources humaines et informationnelles, ajout de données sur la contribution des ressources matérielles; - ventilation de l'affectation des ressources humaines en fonction des principales activités du Ministère.

Recommandations	Actions entreprises
• Présenter une information comparative.	• Le rapport annuel de gestion contient des graphiques illustrant l'évolution des résultats par rapport à l'exercice précédent.
• Aborder la question de la fiabilité de l'information.	• On maintient cette approche dans le rapport annuel en y incluant : - la déclaration de la direction selon laquelle l'information et les résultats contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du sous-ministre en titre; - le rapport du Vérificateur interne sur l'examen des données relatives aux indicateurs du rapport annuel de gestion.
• Traiter du respect des exigences de reddition de comptes et des engagements pris dans la déclaration de services aux citoyens.	• Les efforts sont maintenus pour répondre aux exigences de la Loi sur l'administration publique. • L'exercice 2003-2004 comporte un caractère particulier et transitoire : - proposition de certains aménagements facilitant l'exercice de reddition de comptes dans la perspective de l'intégration du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Famille et de l'Enfance, de même que les travaux entourant la modernisation et l'élaboration du Plan stratégique 2004-2008. • Le prochain exercice de reddition de comptes devra ainsi se réaliser dans une perspective à la fois d'intégration et de continuité. En ce qui concerne les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, voir les actions énoncées précédemment, au chapitre 3.

Annexe 12
Lois administrées

Liste des lois appliquées par le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille au 31 mars 2004

(Le ministre est également chargé de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

Volet Emploi et Solidarité sociale

- Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R. Q., c. L-7)[71]
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[72]
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (L.R.Q., c. O-2.1)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[73]

Volet Famille et Enfance

- Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.0011) (non en vigueur)
- Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. C-8.2)
- Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance (L.R.Q., c. C-56.2)
- Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance (L.R.Q., c. M-17.2)[74]
- Loi sur les prestations familiales (L.R.Q., c. P-19.1)
- Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. E-12.011)

71 Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a été désigné comme responsable de l'application de cette loi, dont certaines dispositions sont entrées en vigueur le 5 mars et le 1er avril 2003 (D. 312-2003, (2003) 11 G.O. 2, 1438, D. 501-2003, 1er avril 2003). Le Fonds québécois d'initiatives sociales a acquis les droits et obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (D. 502-2003, (2003) 14A G.O. 2, 2072).

72 Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est responsable de l'application de la section III.I de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

73 L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

74 Conformément au Décret 561-2003 du 29 avril 2003, le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille exerce les fonctions du ministre de la Famille et de l'Enfance et conformément au Décret 569-2003 du 29 avril 2003, la ministre déléguée à la Famille exerce, sous la direction de ce dernier, certaines fonctions prévues à ce décret.

Emploi,
Solidarité sociale
et Famille
Québec